

Univerzita Karlova
Filozofická fakulta
Ústav translatologie

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Václav Matějka

**Tlumočení po telefonu
ve velké celosvětové firmě**

**Telephone Interpreting
in a Large Global Company**

Poděkování

Chtěl bych tímto vyjádřit poděkování všem, kteří mě při psaní diplomové práce podpořili.

Děkuji vedoucí práce, Prof. PhDr. Ivaně Čenkové, CSc., za cenné připomínky a čas, který mi věnovala.

Dále děkuji společnosti Ariba zastoupené Katarinou Vitališovou za poskytnutí materiálu pro praktickou část práce.

V neposlední řadě jsem zavázán čtyřem rodilým mluvčím, s nimiž jsem konzultoval jazykové otázky. Stephanie Roux mi pomohla s francouzštinou, Andreas Hadamovsky s němčinou a Pedro Araque a Richard Fairlie Mantos se španělštinou.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracoval samostatně, že jsem řádně citoval všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze 29. června 2014

.....

Václav Matějka

ABSTRAKT

Tato diplomová práce je empirickou studií. Popisuje, jak ve velké celosvětové firmě využívá v tlumočení po telefonu. Teoretická část podává komplexní přehled o tomto způsobu tlumočení – pojednává o jeho historii, současnosti a o možnostech jeho využití. Zaobírá se jeho specifiky, nastiňuje otázku kvality a podává přehled o jeho postavení mezi odbornou veřejností. Praktická část obsahuje popis zákaznického oddělení společnosti Ariba a detailně líčí, jak přesně se v něm telefonní tlumočení uplatňuje. Na základě 73 autentických nahrávek z této firmy zkoumá telefonní tlumočení anglickou-francouzské, anglicko-německé a anglicko-španělské a ověřuje pět hypotéz zaměřených různé aspekty tohoto tlumočení: roli 3. os. sg., audio kvalitu, stabilitu spojení, situační kontext a spokojenost zákazníků.

Klíčová slova: tlumočení po telefonu, tlumočení na dálku, technika v tlumočení, tlumočnické strategie

ABSTRACT

This diploma thesis is an empirical study outlying how telephone interpretation is used in a large global company. The theoretical section provides a comprehensive insight into telephone interpretation, covering its history and presence, describing various settings in which it is used and pointing out its specifics. It tackles issues of quality and reports on contentious approaches of various scholars and professionals. The practical section describes how the company Ariba uses telephone interpretation in order to facilitate communication with its customers. Analyzing 73 authentic telephone calls from this company, the author investigates English-French, English-German and English-Spanish telephone interpretation and verifies five hypotheses pertaining to it, namely the use of the 3rd person singular, audio quality, stability of connection, situational context and customer satisfaction.

Key words: telephone interpretation, remote interpretation, technology in interpretation, strategies in interpretation

OBSAH

A) TEORETICKÁ ČÁST	8
1. ÚVOD.....	8
2. VĚDECKÝ VÝZKUM VĚNOVANÝ TLUMOČENÍ PO TELEFONU	9
3. CO JE TLUMOČENÍ PO TELEFONU.....	12
4. HISTORIE TI.....	13
5. SOUČASNOST TI	15
5.1 TI v USA	17
5.2 TI v České republice	18
5.3 TI jinde ve světě.....	19
6. SPECIFIKA TLUMOČENÍ PO TELEFONU	21
6.1 Vizuální kontakt.....	21
6.2 Audio kvalita a stabilita spojení.....	23
6.3 Situační kontext.....	24
6.4 Třetí osoba singuláru.....	24
6.5 Ujišťování se	25
7. KVALITA A VHODNOST TI	26
8. STANOVENÍ HYPOTÉZ	29
B) PRAKTICKÁ ČÁST.....	33
9. PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI ARIBA.....	33
9.1 O společnosti obecně.....	33
9.2 Oddělení podpory zákazníků.....	34
9.3 Tlumočení hovorů	36
10. MATERIÁL A METODOLOGIE.....	39
11. ANALÝZA NAHRÁVEK.....	41
11.1 Velikost korpusu	41
11.2 Hypotéza 1 – 3. osoba singuláru	43
11.3 Hypotéza 2 – Audio kvalita hovorů	47
11.4 Hypotéza 3 – Stabilita spojení.....	51
11.5 Hypotéza 4 – Chybějící kontext a podklady	53
11.6 Hypotéza 5 – Míra spokojenosti.....	57
12. DISKUSE	61
13. ZÁVĚR.....	62
14. BIBLIOGRAFIE.....	64
14.1 Primární zdroje.....	64

14.2 Sekundární zdroje.....	65
15. PŘÍLOHY	67
15.1 Klasifikace jednotlivých hovorů	67
15.2 Hláskovací abecedy.....	69
15.3 Komentáře agentů	70
15.4 Francouzské přepisy.....	72
15.5 Německé přepisy	159
15.6 Španělské přepisy.....	191

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Tržby deseti největších poskytovatelů TI v roce 2009	15
Obrázek 2: Jazykový systém oddělení podpory zákazníků	36

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Národnostní složení jednotlivých agentů.....	41
Tabulka 2: Přehled zkoumaných hovorů	42
Tabulka 3: Hypotéza 1 – 3. osoba singuláru podle hovorů.....	44
Tabulka 4: Hypotéza 1 – 3. osoba singuláru podle tlumočnicků.....	44
Tabulka 5: Hypotéza 2 – audiokvalita hovorů	47
Tabulka 6: Hypotéza 3 - Stabilita spojení.....	51
Tabulka 7: Hypotéza 4 – Chybějící kontext a podklady.....	53
Tabulka 8: Hypotéza 5 - Míra spokojenosti agentů.....	57
Tabulka 9: Klasifikace hovorů	67
Tabulka 10: Hláskovací abecedy	69
Tabulka 11: Komentáře agentů.....	70

A) TEORETICKÁ ČÁST

1. ÚVOD

Konec 20. a začátek 21. století se vyznačují prudkým nástupem komunikačních technologií, které významným způsobem zrychlují a zefektivňují komunikaci mezi lidmi. Dopis, který by dříve putoval z jednoho konce světa na druhý několik týdnů či měsíců, se dnes elektronicky doručí za pár sekund. Telefony, počítače a internet redukují zeměpisné vzdálenosti, mění způsoby, jakými si lidé vyměňují informace a prosazují se do mnohých oborů lidské činnosti.

Tak jako do každé jiné disciplíny, i do tlumočení se postupně promítá technologický pokrok. Ačkoli profese sama je velmi stará – první zmínky o jazykových prostřednících pocházejí už ze starého Egypta 3000 let př. n. l. (Čeňková 2001: 9), teprve až 20. století znamená pro tlumočení období velkých technologických změn. Roli v tom sehrál jednak rozvoj konferenčního tlumočení, jednak institucionalizace, akademizace a profesionalizace tohoto oboru.

V první polovině 20. století se tlumočilo téměř výhradně **konsektivně** (*consecutive interpreting*), přičemž už samotný tlumočnický zápis lze považovat za určitou pracovní technologii sloužící ke zlepšení a zpřesnění převodu zprávy z jazyka výchozího do cílového. Dokladem toho jsou četné příručky o notaci, které se postupně vydávaly: na první příručku J.F. Rozana *La prise de notes en interprétation consecutive* z roku 1956 navázali později H. van Hoof, R. K. Minjar-Beloručev, H. Matyssek a další. (Čeňková 2001: 112) Mnohá jejich doporučení jsou stále platná, neboť jejich díla nadále zůstávají doporučenou studijní četbou na mnoha tlumočnických školách.

Konsektivní tlumočení ovšem postupem času převážně nahradilo **tlumočení simultánní** (*simultaneous interpreting*): už ve 20. letech lze zaznamenat využití elektroniky, a to právě v souvislosti s prvními experimenty se simultánním tlumočením. Poprvé bylo použito tlumočnické aparatury pro souběžný převod z jazyka výchozího do cílového roku 1927 na konferenci Mezinárodní organizace práce v Ženevě. Ve velkém měřítku pak posloužilo o několik let později během Norimberských procesů v poválečném Německu (listopad 1945 – říjen 1946). Úspěšná práce tehdejších tlumočnicků umocněná velkou časovou úsporou znamenaly zdar celé akce a počátek velkého nástupu simultánního tlumočení v pozdějších letech. (Čeňková, 2001: 11–12)

Avšak simultánní tlumočení nebylo poslední etapou technologického vývoje v tomto oboru. Ve druhé polovině 20. století byly zdokonaleny stávající komunikační technologie a

vynalezeny další komunikační kanály. Tak se zrodilo **tlumočení na dálku** (*remote interpreting*): vybudovala se velká a stabilní telefonní infrastruktura, která umožnila vznik a rozvoj **tlumočení po telefonu** (*telephone interpreting*) založeného pouze na přenosu zvuku; vynález počítačů a internetu přenesly lidstvo do éry digitálního věku a umožnily ke zvuku přidat ještě obraz. S touto metodou je spojeno tlumočení **videokonferenční**, odkazující už podle názvu na to, že se používá zejména v konferenčním prostředí (*videoconferencing*, poprvé testováno v 70. letech v OSN). Vývoj tím ale neskončil a lze předpokládat, že i v budoucnu budou do tlumočení proudit nové technologie. Už nyní se vyvíjejí nástroje pro **strojový meziřečový překlad** (*speech-to-speech machine translation*) a jistě se dá očekávat i objevení jiných, dnes třeba ještě neznámých, systémů. (Pöchhacker 2004: 168–170)

Tato práce se věnuje jedné ze zmíněných technologií, a sice tlumočení po telefonu. Je empirickou studií pojednávající o tom, jak se toto relativně nové, avšak dynamicky se rozvíjející odvětví využívá v každodenní praxi v soukromém firemním sektoru. Na příkladu velké celosvětové společnosti a autentických tlumočených telefonních hovorů se chce zamyslet nad jeho výhodami a nevýhodami. Pokud je mi známo, bude to vůbec první studie, která detailně popíše využití tohoto způsobu tlumočení v privátní korporátní sféře, a taktéž první, která jej bude porovnávat na základě různých jazyků (tlumočení anglicko-francouzské, anglicko-německé a anglicko-španělské). Práce bude přínosná také v tom, že přinese popis dané problematiky v češtině, neboť v tomto jazyce dosud nebylo tlumočení po telefonu dostatečně popsáno.

2. VĚDECKÝ VÝZKUM VĚNOVANÝ TLUMOČENÍ PO TELEFONU

Ač se tlumočení po telefonu (anglicky nejčastěji *telephone interpreting*, dále označováno pouze zkratkou **TI**) začalo jako nová služba využívat už v roce 1973, dlouho stálo mimo zájem badatelů. Bylo bráno jako nová a marginální forma tlumočení a ze strany odborné veřejnosti mu byla věnována pouze malá pozornost. První významnější vědecké práce na toto téma se tak začaly objevovat teprve v 90. letech.

V roce 1990 vypracovala trojice **S. Oviattová**, **P.R. Cohen** a **A. Podlozná** první významnější studii, ve které byly analyzovány hovory mezi rodilými anglofonními (americkými) a japonskými mluvčími.¹ Experiment simuloval situaci, kdy americký vědec volá do Japonska, protože se potřebuje zaregistrovat na konferenci. Hovory tvořily dvě skupiny – první byly realizovány mezi mluvčími přímo (Japonec ovládal angličtinu), druhé

¹ Podle bibliografie na konci této studie autoři navazovali na malé dílčí výzkumy TI, které byly předtím realizovány v Japonsku.

probíhaly skrze zkušeného tlumočníka (Japonec anglicky nerozuměl). Účastnilo se jej 12 Američanů v roli volajících, 2 Japonci v roli volaných a 3 tlumočníci.² Jednalo se o rozsahem malý a poněkud „laboratorní“ pokus, protože všichni účastníci byli o výzkumu uvědomeni a korpus byl vytvořen uměle (mluvčí předávali posluchačům sdělení podle předem zadaných instrukcí). Přesto přinesl první zajímavá data naznačující, že TI se v některých ohledech liší od konferenčního tlumočení – např. ukázal, že tlumočníci mají tendenci oslovovat účastníky hovoru 3. osobu singuláru, zatímco 1. osobou referují k sobě samým. (Oviatt et al., 1990: 1–3 a 11)

V té době však TI ještě nebylo příliš známé a mezi odbornou veřejností si získávalo pozornost jen pomalu. Nicméně už roku 1993 předpovídala **M. O'Haganová** ve své stati *Translating in Cyberspace: the Coming Industry of Teletranslation*, v níž se zamýšlí nad budoucí rolí nových technologií v tlumočení a překladu, že TI má potenciál stát se v budoucnosti jedním z významných způsobů interkulturní komunikace. (O'Hagan, 1993: 93)

V roce 1995 se konala přelomová konference *The Critical Link*, dodnes označovaná za přelom v komunitním tlumočení. Věnovala se tlumočení v oblasti práva, zdravotnictví a sociálních služeb. (Pöchhacker 2004: 41) Komunitnímu tlumočení začala být od té doby věnována větší pozornost a zdá se, že stejně tomu bylo i s TI, neboť obě dvě oblasti spolu částečně souvisejí. Nadále však bylo TI zkoumáno spíše jen v rámci tlumočení na dálku, než aby se mu věnovaly větší samostatné studie. Tak o něm ve svém krátkém příspěvku na konferenci pojednává například **H. Niska** (1998). Ke konci 90. let se tak objevilo několik článků zkoumajících především kvalitu, věrnost a specifika TI. Z nich je třeba zmínit zejména komparativní studii vypracovanou **C. Wadensjö** (Wadensjö: 2009, reprint z roku 1999). Autorka v ní porovnávala tlumočení po telefonu (TI) s tlumočením na místě (*on-site interpreting*), přičemž se zaměřila na to, jakým způsobem si účastníci komunikační situace předávají slovo. Studie vychází z policejního prostředí: švédská policistka vyslýchá ruský mluvící ženu, která byla vystavena domácímu násilí. Jeden výslech probíhal po telefonu, druhý přímo na policejní služebně.

Především v USA začalo na konci 90. let TI pronikat do soudního tlumočení. Ne všichni se však k tomuto vývoji stavěli pozitivně. Své rozpaky popsali členové organizace NAJIT (*National Association of Judiciary Interpreters & Translators*)³ **M. Vidalová** (Vidal: 1998) a **D. Mintz** (1998), který této organizaci předsedal a ve svém článku popsal svou vůbec

² Zajímavé je, že všichni tři tlumočníci byli zaměstnanci společnosti *AT&T Language Line*. Ta dnes funguje pod názvem *LanguageLine Solutions* a její služby využívá i společnost *Ariba*, která poskytla materiál k praktické části této práce.

³ Tato organizace je obdobou české Komory soudních tlumočnicků.

první zkušenost s TI. Autoři svými příspěvky rozproudili polemiku o tom, zda je TI v kontextu soudního tlumočení přijatelné.

Postupně se začaly objevovat články pojednávající o přednostech a nevýhodách TI. **R.A. Gracia-García** (2002) zpracoval velmi užitečný a poměrně vyčerpávající přehled kladů a záporů spojených s TI, jímž zamýšlel vytvořit jakousi příručku pro nezasvěcené, z níž mohou čerpat – například chtějí učinit informované rozhodnutí v případě, že se sami jako potenciální zákazníci rozhodují, zda TI využít či ne. Klady a zápory TI nověji sumarizují také **D. Andresová** a **S. Falková** (Andres et al: 2009).

Zajímavou studii zpracoval **L. Ko** (2006). Zkoumal v ní, jak dlouho trvá profesionálním tlumočnickům, kteří nemají žádné dosavadní zkušenosti s TI, si na tento způsob tlumočení zvyknout. Přínosný je příspěvek **B. A. Rosenberga** (2007), neboť ten sám dva roky pracoval jako profesionální TI tlumočnick (pracovní jazyky angličtina a španělština). Měl tak s danou prací vlastní bohaté zkušenosti, které zužitkoval zpracováním studie na vzorku 1876 jím tlumočených hovorů. V ní pak mimo jiné kritizoval předchozí výzkum Wadensjö (Rosenberg, 2007: 67) s tím, že její vzorek dat byl příliš malý a nelze z něj tak činit široce platné závěry. Na základě vlastního výzkumu formuloval či doplnil určité tendence, které se v TI projevují.

Velmi aktivní autorkou v oblasti TI je **N. Kellyová** (Kelly, 2007). Ta vypracovala obsáhlou příručku pro začínající TI tlumočnický nazvanou *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession*. V ní podává vyčerpávající popis tohoto způsobu tlumočení včetně informací o historii a technice. Poskytuje v ní také několik praktických rad. Dále se svým kolegou **D. DePalmou** publikovala roku 2008 studii mapující situaci na celosvětovém trhu TI (Kelly, 2008), kterou společně rok nato aktualizovali. (Kelly, 2009)

Předchozí čtyři autoři sice vycházejí z amerického prostředí, o TI se ale samozřejmě zajímají badatelé i jinde ve světě. V Austrálii se vedle O'Haganové tématu TI věnuje nověji i **U. Ozolins** (2011), jenž popisuje situaci na zdejším trhu a do diskursu o TI tak přispívá pohledem z nejmenšího kontinentu.

Význam TI ve světě pozvolna roste. **J. Hlavac** (2013) se proto ptá, zda by tlumočnické školy neměly na tento vývoj odpovědět zakotvením TI ve svém kurikulu a zda by neměly začít nabízet specializované kurzy, aby se s ním budoucí tlumočnické měli možnost seznámit. Klade si také otázku, zda by se TI nemělo stát součástí testování při profesních zkouškách.

Citované vědecké články posloužily jako hlavní (nicméně ne jediný) zdroj informací pro tuto práci. Přestože výzkumu na téma TI postupně přibývá, mnoho autorů nadále

zdůrazňuje fakt, že studií – především dlouhodobých empirických – stále není dost. Nechť i tato diplomová práce k vědeckému poznání na tomto poli částečně přispěje.

3. CO JE TLUMOČENÍ PO TELEFONU

Než se pustím do rozboru TI samotného, je třeba nejprve ujasnit si, co to vlastně je. TI je definováno jako jeden ze způsobů tlumočení na dálku (*remote interpreting*), tedy jako protiklad k tlumočení na místě (*on-site interpreting, face-to-face interpreting*). Podle různých definic se jedná o specifický druh komunikace, kdy dvě osoby hovořící rozdílnými jazyky využívají k dorozumění služeb tlumočnicka, který s nimi není fyzicky přítomen, ale asistuje pouze po telefonu. (Niska, 1998) Oproti standardnímu tlumočení na dálku se vyznačuje tím, že probíhá za ztížených podmínek. (Andres et al. 2009: 16) Není náročné na vybavení – k dispozici je třeba mít jen telefony, doplněné eventuálně sluchátky. (Ko, 2006: 327) V případě, že mluvčí, posluchač a tlumočnick jsou fyzicky každý na jiném místě, je nutno mít také alespoň jeden telefonní přístroj, jenž je schopen započít konferenční hovor, tj. sdílet tři a více telefonních linek během jednoho hovoru najednou.

Celý proces se tedy zcela opírá o přenos zvuku telefonní linkou a je zpravidla prováděn jako nízká konsekvutiva: mluvčí řekne určité sdělení (většinou krátké pouze v rozsahu jedné, maximálně několika vět), tlumočnick ho přetlumočí posluchači, posluchač reaguje zpět krátkou výpovědí a tu tlumočnick předá zpátky mluvčímu. Existuje i TI simultánní (uplatňuje se například v soudním tlumočení v USA), neprovozuje se však neprovozuje příliš často, neboť je k němu potřeba speciální vybavení. (Mintz, 1998)

Už ze samotného názvu plyne, že TI se provádí s využitím telefonu. Rosenberg (2007: 68) právě na základě toho, jak přesně se tento přístroj využívá, rozlišuje **tři kategorie TI**:⁴

- A) TI, kdy všechny zúčastněné strany (2 mluvčí a 1 tlumočnick) mají k dispozici vlastní telefon a všechny se nacházejí na různých místech, tj. telefonní rozhovor o třech účastnících;
- B) TI, kdy oba mluvčí jsou spolu fyzicky přítomni a mají společný telefon, jenž je puštěný nahlas na reproduktor. Tlumočnick se nachází jinde a přes tento reproduktor poskytuje tlumočení;
- C) TI, kdy oba mluvčí jsou spolu fyzicky přítomni, avšak mají k dispozici jen jeden telefon bez reproduktoru. Po každé promluvě si ho mezi sebou tedy musejí předat a tlumočnick, který se nachází jinde, jim vyřčené přetlumočí.

⁴ Rosenberg tři kategorie TI definoval na základě své praxe a výzkumu, jenž je zmíněn v kapitole 2.

Tyto tři kategorie se od sebe odlišují co do kvality a svižnosti hovoru. Rosenberg podotýká, že nejčastější a také nejvhodnější je první kategorie (A). Ta má nejlepší předpoklady pro kvalitu a plynulost tlumočení: na rozdíl od druhé kategorie (B) je tu menší pravděpodobnost zvukových ruchů (ty se pravděpodobněji vyskytují při použití reproduktorů) a oproti třetí kategorii (C) je hovor svižnější, protože všichni účastníci sami sebe hned slyší a nemusejí si předávat sluchátko.

Ač koncept TI je poměrně jednoduchý, je třeba upozornit, že terminologie je poměrně variabilní. V anglicky psané odborné literatuře se dnes uvádí nejčastěji označení *telephone interpreting*, dříve se ale používal i termín *tele-conferencing*. Společnosti nabízející tuto službu preferují názvy jako *telephonic interpreting*, *telephone interpretation*, *over-the-phone interpreting* a *interpreting by telephone*. V češtině převládá název *tlumočení po telefonu*.⁵

Od svého vzniku v 70. letech se TI využívalo stále více a více a nutno říci, že i dnes zažívá rozkvět. Uplatnění nachází v nemocnicích, u soudů, v soukromých společnostech i při komunikaci na úřadech (jeho oblíbenost se ale v různých státech světa liší). Zákazníci jej využívají proto, že je téměř okamžitě a lehce dostupné (pevnou linku či mobil vlastní dnes v rozvinutém světě snad každý) a oproti tlumočení na místě (*on-site*) relativně levné. Přes tyto ryze praktické ekonomicko-logistické faktory se však najde i spoustu jeho odpůrců, kteří poukazují na údajně zhoršenou kvalitu. Diskusi o tom, zda a nakolik je TI kvalitní a kdo zastává jaký názor, je věnována kapitola 7.

4. HISTORIE TI

Jak již bylo nastíněno výše, TI částečně souvisí s komunitním tlumočením. I samotný vznik této disciplíny je s komunitním tlumočením úzce spjat: první tlumočnické linky totiž vznikly ve státech s velkým počtem imigrantů, kde vysoký počet přistěhovalců prudce zvyšoval poptávku po jazykových službách a nabídka nebyla s to ji uspokojit. Za této situace byly první dvě tlumočnické telefonní linky založeny v **Austrálii (1973)** a **USA (1981)**. (Kelly, 2007: 5) Jejich vznik byl motivován čistě praktickými důvody, a sice nutností odstranit jazykovou bariéru mezi původním obyvatelstvem a novými spoluobčany, z nichž mnozí neovládali angličtinu na takové úrovni, aby byli schopni dorozumět se v každodenním životě. Shánět fyzického tlumočnicka bývalo častokrát obtížné a někdy úplně nemožné, zejména pokud nově přichozí mluvili nějakým exotickým řídkým jazykem.

Historie TI se tedy začala psát roku 1973, kdy se australské Ministerstvo pro imigraci a ochranu hranic (*Department of Immigration and Border Protection*) rozhodlo zřídit vůbec

⁵ Toto vyplynulo z průzkumu internetových stránek jednotlivých firem (viz kapitolu 5.1).

první tlumočnickou linku na světě. Mohli ji využívat všichni občané (rodilí Australané i přistěhovalci), a byla poskytována zdarma. Fungovala 24 hodin denně a původně byla provozována pouze ve městech Sydney a Melbourne. V roce svého založení nabízela tlumočení z/do 8 jazyků, v následujících letech se ale počet rychle zvyšoval a rozšiřovalo se také území, na němž byla linka dostupná. V současné době se oficiálně nazývá ***The Translating and Interpreting Service (TIS)*** a funguje pod Ministerstvem pro imigraci a občanství (*Department of Immigration and Citizenship*). Co do objemu hovorů je linka v současné době druhým největším poskytovatelem TI na světě (Hlavac, 2013: 36) – zaměstnává 2600 tlumočnicků, kteří ovládají 160 jazyků a dialektů a každý den vyřídí na 5500 hovorů. V letech 2012–13 byly nejfrekventovanějšími jazyky mandarínština, arabština, perština, vietnamština, tamilština, korejština, kantonská čínština, turečtina a dialekty perštiny hazaragi a dari.⁶

V roce 1981, tedy o 8 let později než v Austrálii, vznikla první tlumočnická linka v USA. Jednalo se o ***Language Line Services*** (dnes se jmenuje ***LanguageLine Solutions***⁷), která později zaznamenala obrovský rozmach a dnes je největším poskytovatelem TI na světě. Původně ovšem nešlo o žádný promyšlený marketingový projekt, protože za jejím založením stála spíše náhoda. Linku zřídil kalifornský policista Jeff Munks, který sloužil ve městě San José: jednou přijal hovor od rozrušeného muže, který se mu snažil cizím jazykem něco vysvětlit. Munks sice nerozuměl, ale nakonec se mu podařilo zjistit adresu, k muži dojel a odtud zavolal záchrannou službu. Ukázalo se totiž, že syn volajícího nemohl dýchat. Policista od té doby přemýšlel, jak podobným situacím předejít a odstranit jazykovou bariéru, která zejména v Kalifornii rychle rostla s přílivem hispánských přistěhovalců. Nakonec ho napadlo založit linku *Language Line Services*, která, podobně jako v Austrálii, měla usnadňovat komunikaci mezi minoritami a majoritou. Linka měla původně charitativní charakter a využívali ji pouze policisté. Projekt se ale úspěšně uchytil – linka rostla a začala se používat i v jiných oblastech. Tak, jak postupně expandovala ve veřejné i soukromé sféře, přibýval i počet jazyků a tlumočnicků. Z původně neziskového projektu se nakonec stala profitabilní soukromá společnost. Ta dnes působí po celém světě a její hlavní sídlo se nachází ve městě Monterey v Kalifornii.⁸

⁶ Fact Sheet 91 - Translating and Interpreting Service (TIS National). *Australian Government: Department of Immigration and Border Protection* [online]. 2014, 8.duben 2014 [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: <https://www.immi.gov.au/media/fact-sheets/91tis.htm>.

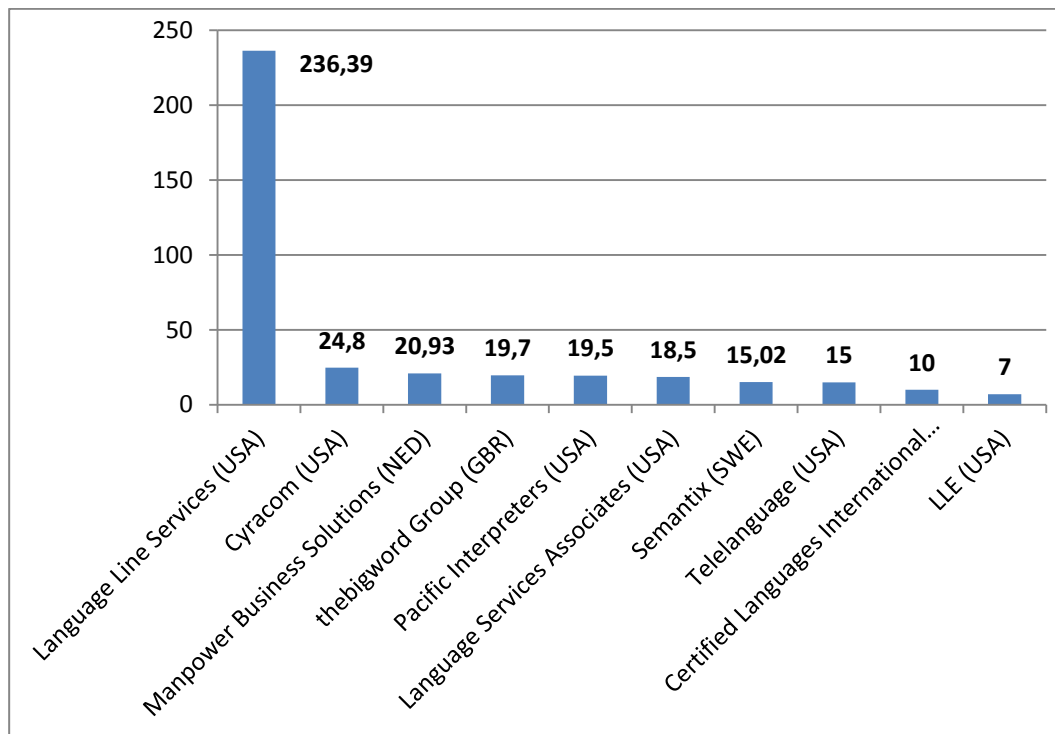
⁷ Služeb *LanguageLine Solutions* využívá i společnost *Ariba*, která poskytla materiál pro empirickou část studie.

⁸ *Language Line Solutions: History - Our Company*. [online]. 2014 [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: <http://www.languageline.com/company/history>.

Ozolins (2011: 34) upozorňuje na dva důležité faktory, které rozvoji TI nahrávaly: zaprvé to byla cena volání, která se postupem času snižovala – volání zlevňovalo stávalo se pro lidi i firmy dostupnější. Zlevňování bylo způsobeno technologickým pokrokem (vynalezení optických vláken, širokopásmového připojení, celkové zlepšování telefonní infrastruktury), deregulací na trzích a postupným zaváděním linek nabízejících bezplatné volání.⁹ Druhým důvodem byl nástup mobilních telefonů, kdy člověk už nebyl vázaný na pevnou telefonní linku, ale mohl si zavolat odkudkoli, kde měl pokrytí. Oba tyto faktory měly za následek, že lidé volali stále více a více – a s tím samozřejmě rostla i poptávka po doprovodných službách včetně TI.

5. SOUČASNOST TI

O současném stavu TI podávají zprávu Kellyová a DePalma (Kelly et al. 2009), kteří v letech **2008 a 2009 zmapovali situaci na trhu** pomocí dotazníkového šetření mezi firmami poskytujícími tuto službu. Z výzkumu vyplývá, že celosvětový trh s TI dosáhl v roce 2009 částky 675 mil. USD a dominují mu zcela jasně firmy sídlící v USA (dosahují tržního podílu 79 %, tj. 533 mil. USD). Většina TI služeb se tak koncentruje ve Spojených Státech Amerických, přičemž autoři odhadují, že tento trend bude v následujících letech silít.



Obrázek 1: Tržby deseti největších poskytovatelů TI v roce 2009¹⁰

⁹ Bezplatné linky nabízí tradičně mnoho firem v rámci péče o zákazníky. I společnost *Ariba* má v mnoha zemích zavedena bezplatná telefonní čísla, jež mohou její klienti využívat.

¹⁰ Graf převzat z: Kelly (2009).

Studie ukazuje, že zdaleka největším hráčem na trhu je již zmíněná *Language Line Services*, jejíž příjmy z TI autoři odhadli na 236 mil. USD. O tom, že jde o opravdového giganta, svědčí i fakt, že další firmy v pořadí následují až s výrazným odstupem. Druhý se umístil *Cyracom* (USA) s tržbami 24,80 mil. USD a třetí *Manpower Business Solutions* (Nizozemsko) s 20,93 mil. USD.

Jak upozorňuje Ozolins (2011: 35), v žebříčku chybí výše již zmíněná australská společnost *Translating & Interpreting Service (TIS)*, která stála u zrodu TI a dodnes stále funguje. Je to pravděpodobně kvůli tomu, že asi polovina jejích služeb je poskytována zdarma (hlavně nevládním organizacím) a je hrazena z prostředků Ministerstva pro imigraci a občanství, pod něž v dnes spadá. Pokud bychom brali v úvahu pouze placené služby této linky, pak autor odhaduje, že by co do tržeb byla druhou největší na světě hned po *Language Line Services*.

Zajímavé jsou tendence, které se na trhu TI projevují. Autoři identifikovali 3 zajímavé trendy:

- a) rychle se rozšiřuje počet středně velkých firem poskytujících TI (s příjmy alespoň 10 mil. USD ročně);
- b) TI se pozvolna globalizuje – vedle amerických poskytovatelů existují firmy zaměřené na TI už i ve Francii, Švédsku, Nizozemsku, Spojeném království, Kanadě, Indii, Španělsku, Japonsku, Německu, Itálii, Koreji, Austrálii a Číně;
- c) firmy poskytující TI velmi rychle rostou – například mezi lety 2007 a 2008 rostly společnosti na poli TI v průměru o 72,75 %. Rekordmanem se stal britský poskytovatel *thebigword Group*, který vykázal nárůst o 474,9 % a v žebříčku příjmů obsadil čtvrté místo. Nárůst zaznamenala dokonce i *Language Line Services*, a to konkrétně o 31 %.

Lze si tak povšimnout, že trh s TI rychle roste. Vysvětlení je pro to několik: dobrá infrastruktura, snadná dostupnost z hlediska geografického (zejména v rozlehlých státech bývá jednodušší zavolat na tlumočnickou linku než shánět tlumočníka pracujícího na místě) i jazykového (hlavně v případě malých a řídkých jazyků) a v neposlední řadě také cena telefonních hovorů, která, měřena kupní silou, v posledních letech v mnoha státech znatelně poklesla.

Díky tomu všemu nachází dnes TI uplatnění v mnoha oborech – stejně jako na svém počátku, i nadále se uplatňuje v komunitním tlumočení (zdravotnictví, policie, úřady, soudy, hasiči), ovšem dnes se široce využívá i v soukromé sféře, kde mnoha firmám usnadňuje

komunikaci s obchodními partnery a zákazníky. (Andres et al., 2009: 16) Je však třeba upozornit, že ne ve všech státech se používá ve stejné míře: zatímco např. v USA si za 35 let své existence TI vybudovalo slušné renomé a je oblíbenou alternativou k tlumočení na místě (o tom koneckonců svědčí i průzkumy Kellyové citované výše), v jiných státech zůstává nadále novou službou a využívá se relativně zřídka.

5.1 TI v USA

Jak lze vidět výše, celosvětovému trhu dominuje jedna firma, a to *LanguageLine Solutions*, o níž již byla řeč. Další firmy jsou daleko menší a jejich tržby v roce 2009 dosahovaly asi jen desetiny.

CyraCom je druhou největší firmou z hlediska příjmů. Jeho hlavní sídlo se nachází ve městě Tucson v Arizoně. Firma byla založena roku 1995 pod názvem Kevmark. Zajímavostí je, že dosáhla úspěchů na poli vývoje tlumočnické techniky: v tomto roce si totiž nechala patentovat telefonní přístroj se dvěma sluchátky, jehož cílem bylo usnadnit právě tlumočení po telefonu (počítalo se s tím, že mluvčí jsou přítomni společně v jedné místnosti a každý má k dispozici jedno sluchátko). Firma se soustředí především (ale nejen) na tlumočení v oblasti zdravotnictví – v roce 2009 si ji jako hlavního poskytovatele vybrala Asociace amerických nemocnic (*American Hospital Association*).¹¹ O tom, že jde o firmu progresivní, svědčí nejen zmíněný patent, ale například i mobilní aplikace, která je pro poskytovatele zdravotnických služeb dostupná zdarma ke stažení a která slouží k rychlému propojení s tlumočnickem.¹² V roce 2009 koupil *CyraCom* firmu, která se v žebříčku výše umístila na 10. pozici – tedy *LLE (Language Learning Enterprises)*. I to svědčí o tom, že firma má zájem se v budoucnu zvětšovat.

Podobně 5. firma z žebříčku, *Pacific Interpreters*, vznikla s cílem poskytovat tlumočení pro zdravotnické instituce. Byla založena roku 1992, v roce 2013 ji ovšem koupila *LanguageLine Solutions*. Celý název firmy je tak dnes *Pacific Interpreters, Inc., a LanguageLine Solutions Company*. Tato společnost se mimo jiné specializuje i na tlumočení do/z amerického znakového jazyka.¹³

Roku 1991 vznikla šestá firma z žebříčku, *Language Services Associates*. Sídlo se nachází v Horshamu v Pensylvánii. Zajímavé je, že tato firma umožňuje častěji volajícím

¹¹ About Us. *CyraCom: Language Solutions* [online]. 2014 [cit. 2014-05-02]. Dostupné z: <http://www.cyracom.com/about-us/>.

¹² Phone Interpretation. *CyraCom: Language Solutions* [online]. 2014 [cit. 2014-05-02]. Dostupné z: <http://www.cyracom.com/phone-interpretation/>.

¹³ Telephonic Interpreting. *Pacific Interpreters: A LanguageLine Solutions Company* [online]. 2012 [cit. 2014-05-02]. Dostupné z: <http://www.pacificinterpreters.com/services/telephonic-interpreting>.

zákazníkům uzpůsobit průběh hovorů (*call flow*) podle jejich potřeb (je schopna například uzpůsobit hlasové menu, které zákazník slyší po zavolání na tlumočnickou linku). Klientům je také k dispozici software, který generuje reporty tlumočených hovorů. LSA k tomu využívá systémy INTERPRETALK a INTERPRETRAC a oba je chrání registrovanou ochrannou známkou (®).¹⁴

Další firma, *Telelanguage*, byla založena také roku 1991 a jak už sám název napovídá, cílila právě především na TI. Sídli v Portlandu v Oregonu a stejně jako *CyraCom* nabízí ke stažení mobilní aplikaci usnadňující spojení s tlumočnickem.¹⁵

Poslední firma z žebříčku, *Certified Languages International*, má dvě sídla: jedno v Portlandu v Oregonu, druhé ve Phoenixu v Arizoně. Podle svých internetových stránek garantuje zákazníkům, že je spojí do 8 sekund se španělsky mluvícím tlumočnickem a do 16,5 sekund s tlumočnickem jiného jazyka. Dále uvádí, že v každou chvíli má k dispozici o 25 % více tlumočnicků, než je průměrně třeba, aby byla schopna vykrýt případný zvýšený objem hovorů (zejména ve špičkách).¹⁶

Z průzkumu internetových stránek jednotlivých firem se dá usuzovat, že trh TI je v USA značně kompetitivní – všechny firmy nabízejí TI nonstop (24 hodin denně, 365 dní v roce), zaměstnávají kolem 2000 tlumočnicků, poskytují tlumočení minimálně z/do 200 jazyků. Garantují okamžité spojení s tlumočnickem i u předem nenahlášených hovorů a klientům za služby vystavují faktury s detailními informacemi o provedených úkonech.

Popsané akvizice (2009 *LLE* a 2013 *Pacific Interpreters*) dále naznačují, že trh v USA se rychle vyvíjí. To potvrzuje předpovědi Kellyové a DePalmy. Je třeba však ještě jednou upozornit, že jejich výzkum reflektuje situaci v roce 2009 a dnešní stav se jistě liší – pokud ne pořadím jednotlivých společností, pak jistě jejich tržbami. Bylo by dobré ho aktualizovat, protože to by pomohlo přesně ukázat, jakými změnami trh TI za posledních 5 let prošel.

5.2 TI v České republice

I v ČR se začínají objevovat jazykové agentury, které TI nabízejí. V květnu 2014 to byly Skřivánek s.r.o., Spěváček překladatelská agentura s.r.o., Oratio s.r.o., Langeo s.r.o. a Pygmalion s.r.o.

¹⁴ INTERPRETALK® Interpreting by Telephone. *Language Services Associates* [online]. 2003-2014 [cit. 2014-05-03]. Dostupné z: <http://lsaweb.com/services/interprettalk-interpreting-by-telephone/>.

¹⁵ Contact Us. *Telelanguage: Telelanguage Blog* [online]. 2014 [cit. 2014-05-03]. Dostupné z: http://blog.telelanguage.com/?page_id=2.

¹⁶ Telephone Interpreting Services. *Certified Languages International* [online]. 2014 [cit. 2014-05-03]. Dostupné z: <http://www.certifiedlanguages.com/telephone-interpretation/>.

Skřivánek nabízí TI od 39 Kč/min + DPH pro 3 účastníky v rámci hovorů v ČR, minimální účtovaná délka hovoru je však 15 minut. Cenu tlumočení hovorů do zahraničí na svých internetových stránkách neuvádí a ceny kalkuluje zákazníkům individuálně.¹⁷

Langeo nabízí kromě TI i tlumočení hovorů po Skypu. Cenové tarify tato agentura uvádí za 10 minut, a sice následovně: hovory v rámci ČR 190–300 Kč, hovory v rámci EU 450–600 Kč, a hovory do dalších „exotických“ zemí 800–1500 Kč.¹⁸

Spěváček, Oratio ani Pygmalion cenu TI na webu nespecifikují. Všechny agentury, tedy i Skřivánek a Langeo, uvádějí, že konečná cena závisí na individuální poptávce a na stránkách přímo nabízejí odkazy na poptávkové formuláře. Lze tak usuzovat, že u TI existuje poměrně široký cenový rozptyl a vyjednávací prostor mezi agenturou a zákazníkem pro úpravu ceny je poměrně velký.

5.3 TI jinde ve světě

I v jiných státech světa jsou k dispozici tlumočnické linky. Někdy jsou zřizovány neziskovými organizacemi, jindy naopak čistě komerčními subjekty sledujícími zisk.

Po vzoru Austrálie a USA zavedla bezplatnou tlumočnickou linku i vláda na Novém Zélandu. Jmenuje se *Language Line*, sídlí ve Wellingtonu a zřizovatelem je Úřad pro etnické záležitosti (*Office for Ethnic Affairs*), fungující pod Ministerstvem vnitra (*Department of Internal Affairs*). Služba nabízí tlumočení z/do 44 jazyků, a to především těch používaných v jihovýchodní Asii a Indii. Nabízí ovšem i tlumočení z mnoha jazyků evropských (překvapivě například z chorvatštiny nebo bulharštiny, ovšem nikoli z češtiny) a samozřejmě i z maorštiny. Třemi nejžádanějšími jazyky byly k březnu 2013 mandarínština, samojština a korejština. Podle webu se zdá, že linka se velmi snaží o osvětu mezi zákazníky – publikuje příručky, pořádá semináře zaměřené na to, jak efektivně komunikovat skrze tlumočníka, a vydává různá doporučení. Mezi těmito doporučeními se lze mimo jiné dočíst, že mluvčí by měl k posluchači mluvit přímo (oslovovat ho 1. os. sg.), nikoliv nepřímo (3. os.sg.).¹⁹

Zavést tlumočnickou linku se rozhodla i vláda v Jihoafrické republice. Roku 2006 tak vznikla TISSA (*Telephone Interpreting Service of South Africa*) zaštitěná Ministerstvem

¹⁷ Tlumočení po telefonu. *Skřivánek* [online]. 1996–2014 [cit. 2014-05-03]. Dostupné z: <http://www.skrivanek.cz/cz/tlumoceni/tlumoceni-po-telefonu/>.

¹⁸ Tlumočení po telefonu. *Langeo* [online]. 2014 [cit. 2014-05-03]. Dostupné z: <http://www.langeo.cz/tlumoceni-po-telefonu/>.

¹⁹ How Language Line Works. *Office of Ethnic Affairs: Language Line* [online]. 2014 [cit. 2014-08-12]. Dostupné z: <http://ethnicaffairs.govt.nz/story/how-language-line-works>.

umění a kultury (*Department of Arts and Culture*).²⁰ Cílem přitom bylo, aby všechny veřejné instituce postupně přešly na tlumočení po telefonu a plně jím nahradily tlumočení na místě, zřejmě ve snaze snížit náklady. Těžko však soudit, o jak úspěšný projekt se jednalo – poslední dohledatelné zmínky na webu jihoafrické vlády o této službě pocházejí z roku 2008 a nikde se mi nepodařilo najít současnou oficiální webovou stránku. Je tak otázkou, zda projekt ještě vůbec funguje. Co se mi však najít podařilo, jsou soukromé instituce, které TI v JAR poskytují – např. společnost *Folio*, jež byla založena roku 1988 a sídlí v Kapském Městě. Sekci telefonního tlumočení marketingově označuje jako *InterTel* a specializuje se především (ovšem nejen) na tlumočení pro lékaře. Kromě velkých světových jazyků se samozřejmě snaží vyhovět místní poptávce a nabízí celou řadu jazyků afrických (JAR má 11 úředních jazyků). Nejvíce poptávanými jazyky za rok 2013 byly xhosaština a šonština (obě spadající do rodiny bantuských jazyků) a francouzština. Zajímavé je, že podle oficiálních statistik společnosti tlumočníci tematicky nejčastěji tlumočili hovory týkající se AIDS, tuberkulózy a pediatrických nemocí.²¹

TI zažívá období velkého rozmachu a množství poskytovatelů roste i v ostatních zemích. Není možné vyjmenovat je zde všechny, proto uvedu namátkou jen některé, které se zobrazily ve vyhledávači Google po zadání hesel příbuzných k „*telephone interpreting*“.²² Velká Británie – *LangCommLive*, *Capita Translation*, *Interpreting*, *Language Empire* a *Pearl Linguistics*; Francie – *Davron Translations*; Itálie – *InfoLang*; Německo – *Telesign*. Dále se zobrazilo velké množství firem sídlících v USA, které nebyly zmíněny v kapitole 5.1. Za povšimnutí také stojí, že mnoho společností má pobočky v různých státech. Například *Tepson* specializující se na tlumočení z čínštiny má sídel hned několik: v Readingu, Manchesteru, Amsterdamu, Hong Kongu a dalších pěti čínských městech.²³

Značný počet poskytovatelů TI potvrzuje trend, který předpověděla roku 2009 Kellyová: TI je pro poskytovatele lukrativní byznys a v budoucnu se bude jeho podíl na trhu s jazykovými službami pravděpodobně zvětšovat v neprospěch tlumočení na místě. Zároveň však může vyvolávat oprávněné pochybnosti: nabízejí skutečně všichni poskytovatelé kvalitní servis? Nesráží přílišná konkurence na trhu zbytečně ceny, což se negativně projevuje na tlumočnicků? Jsou skutečně všichni tlumočníci profesionálové a podávají kvalitní výkony? Na

²⁰ Keynote address by Premier Dipuo Peters at the national launch of the Telephone Interpreting Service for South Africa (TISSA). *South Africa Government Online: Speeches & statements* [online]. 2006 [cit. 2014-08-12]. Dostupné z: <http://www.gov.za/speeches/2006/06022209451004.htm>.

²¹ Folio-InterTel. *Folio Online* [online]. 2014 [cit. 2014-08-12]. Dostupné z: <http://www.folio-online.co.za/InterTel/Folio-InterTel.html>.

²² Vyhledávání proběhlo v červenci 2014.

²³ Tepson: Services. *Tepson* [online]. 2004 [cit. 2014-08-12]. Dostupné z: <http://www.tepson.com/services.htm>.

tyto otázky se nesnadno odpovídá a bude třeba ještě další výzkum, který by odpovědi jasně formuloval a dostatečně podložil.

6. SPECIFIKA TLUMOČENÍ PO TELEFONU

Ač tak jako u jiných druhů tlumočení je cílem TI převedení invariantu, tj. smyslu sdělení z výchozího jazyka do cílového, autoři poukazují na několik odchylek, které jsou pro TI charakteristické. Následující přehled o nich podává několik informací.

6.1 Vizuální kontakt

Patrně nejvýznamnějším specifikem TI je to, že tlumočnick je zbaven jakéhokoli vizuálního kontaktu: nevidí ani řečníka ani posluchače, nemůže sledovat jejich gesta a mimiku a nemá s nimi žádný oční kontakt. Je odkázán výhradně na přenos zvuku. Je všeobecně známým faktem, že neverbální složka tvoří podstatnou součást lidské komunikace, neboť dokresluje sdělovanou informaci (např. pokud mi někdo položí otázku, odpovím „Ano.“ a na znamení souhlasu ještě můžu pokývat hlavou). V extrémních případech informaci předává úplně (pouze pokývám hlavou a adresát na základě společenské konvence dešifruje smysl). TI nicméně spočívá pouze na přenosu zvuku, a tak jsou tlumočníci vizuální složky komunikace zcela zbaveni. Ke správnému dešifrování postoje a záměru mluvčího se tak vedle arbitrárního významu slov mohou opřít už jen o složku suprasegmentální, tj. o intonaci, tempo, frázování atd., nikoli však o řeč těla.

Otázkou je, jak moc (a zda vůbec) je to pro tlumočnicka nevýhoda. Jsou autoři a organizace, kteří toto vnímají jako velkou nevýhodu a jeden z důvodů údajně zhoršené kvality TI (např. AIIC, viz kapitolu 7). Rosenberg (2007: 63) však toto bere jako výhodu a argumentuje tím, že absence vizuální složky snižuje rozptylování tlumočnickovy pozornosti a ten se pak může na práci lépe soustředit.

Někdy může být odstranění vizuálního kontaktu, respektive přítomnost tlumočnicka pouze na dálku, vhodná z pragmatického hlediska. Je to v situacích, kdy se tlumočí traumatické, emocionálně vypjaté situace (typicky například výslechy na policii) nebo v situacích, kdy by přítomnost tlumočnicka mohla uvést mluvčího/posluchače do rozpaků (lékařské vyšetření, kdy se pacient musí svléknout). Absence tlumočnicka na místě samém v takových případech zvyšuje pocit intimacy. Tlumočnickovi také napomáhá odpoutat se od situace a zachovat si náležitý odstup. Vzhledem k tomu, že tlumočnick mluvčího ani posluchače zpravidla nikdy neviděl, existuje také menší riziko, že „nepřilne“ k té či oné straně (nestane se jejím mluvčím) a skutečně si zachová nestrannost tak, jak velí stavovská etika. Do

vztahu mluvčí-posluchač fyzicky nezasahuje třetí osoba, a to je vhodné např. při terapiích v nemocnicích. Hornberger roku 1996 (citováno z Gracia-García, 2012: 8–9) vypracoval studii, v níž zkoumal použití konsekutivního a TI tlumočení mezi pacienty a lékaři. Vyšlo mu, že pacienti i lékaři se lépe cítili při TI než při konsekutivě, protože v jejich vztahu doktor-pacient nebyl explicitně přítomen žádný třetí prvek. Wadensjö (2009: 11) nicméně upozorňuje, že toto nemusí platit vždy: v její studii naopak tlumočená osoba (žena vystavená domácímu násilí) uvedla, že se cítila příjemněji, když tlumočnice na místě byla. Wadensjö nicméně zkoumala jen jednu konkrétní mluvčí. Sama ve svém článku cituje dva jiné příklady z praxe, kdy preferovaným módem bylo TI. Prvním byl policejní výslech, kdy mladý podezřelý žijící na malém městě upřednostnil TI, protože mu dalo více anonymity a snížilo tak pravděpodobnost, že ho pozná některý známý. Druhým bylo tlumočení na psychiatrii, kdy zdravotní sestra prohlásila, že TI zvyšuje hlavně u mladých pacientů pocit intimity, jsou pak otevřenější a ona s nimi může lépe pracovat. (2009: 4) Tyto příklady tudíž dokazují, že neexistuje jedno obecně platné pravidlo, ale že vždy záleží na konkrétních osobních preferencích.

Gracia-García (2002:12) ale poukazuje na to, že nepřítomnost tlumočnicka nemusí být vždy nutně výhodná. Otevírá v této souvislosti otázku důvěryhodnosti tlumočnicka, která může vyvstat především při tlumočení u soudu. Tlumočnick není vidět, ale pouze slyšet. Takováto konstelace může být důvodem, že určitá strana vůči němu pojme podezření, zda tlumočí skutečně věrně a nestranně.

Chybějící vizuální kontakt nejenže zbavuje TI tlumočnický podstatné části neverbální informace, ale zároveň má dopad i na koordinaci výpovědí jednotlivých aktérů. Wadensjö ve svém pokusu identifikovala, že při tlumočení na místě probíhá komunikace plynuleji a tlumočnick díky vizuálním podnětům snadněji načasuje, v jaký moment přesně přeložit tu kterou výpověď. (2009: 19–23) Z její analýzy vyplynulo, že oproti TI docházelo při tlumočení na místě častěji k překryvu hlasů. Tyto překryvy iniciovala nejčastěji tlumočnice, když na základě právě vizuálních podnětů a rytmického rámce začínala tlumočit výpověď už ve chvíli, kdy ji řečník teprve dokončoval. Tyto překryvy byly malé, nejčastěji dvouslovné, a Wadensjö je označuje jako „kooperativní překryvy“. Tlumočnick jimi mluvčímu/posluchači naznačuje, že porozuměl a že ze zprávu připraven předat do druhého jazyka. Jako takové proto nejsou rušivé a zvyšují plynulost komunikace. (2009: 16) Autorka identifikovala, že v TI je takových kooperačních překryvů méně – tlumočnick má větší tendenci počkat si, až mluvčí zcela dokončí výpověď.

6.2 Audio kvalita a stabilita spojení

Vzhledem k tomu, že TI tlumočník pracuje odděleně od mluvčích a chybí mu tak jakýkoli vizuální kontakt, musí se zcela spoléhat na zvuk. Z tohoto média získává informace, které následně mezi jazyky převádí. Z toho plyne, že pro zdárnost celého tlumočnického procesu je třeba zajistit co nejvyšší audio kvalitu zvukového přenosu, protože veškeré šumy a ruchy mohou kvalitu tlumočení velmi negativně ovlivnit.

V této souvislosti je třeba poznamenat, že TI tlumočníci by měli být co možná nejlépe vybaveni – doporučují se sluchátka s mikrofonom, které nevhodné elementy dobře eliminují. Naopak telefony s reproduktory se nedoporučují, protože ty jsou jednak náchylnější k zachycování ruchů z místnosti, jednak při jejich použití může vzniknout ozvěna, která je pro posluchače nepříjemná a člověku nemajícímu dostatek zkušeností s TI může dokonce zcela znesnadnit porozumění. (Rosenberg, 2007: 68) Sluchátka s mikrofonom mají kromě nejlepší kvality zvuku ještě jednu výhodu – tlumočník je má připevněné na hlavě a má tak obě ruce volné, takže si může dělat tlumočnickou notaci, psát si jména, čísla atd. Nutno však poznamenat, že i když pro sebe TI tlumočník zajistí co nejvyšší vybavení, vůbec nemůže ovlivnit, jaké přístroje použijí mluvčí a posluchač. I když tlumočnickovo vybavení eliminuje ruchy dokonale, pevná linka nebo mobily ostatních aktérů mohou naopak šumy zachycovat a ovlivnit tím i výkon tlumočníka.

Jak píše Ozolins (2011: 36), TI tlumočníci mohou k práci použít i mobilní telefon, ale velké společnosti poskytující TI to standardně nepovolují a chtějí, aby tlumočníci používali sluchátka s mikrofonom připojeným k pevné lince. Kromě lepší kvality zvuku tím sledují ještě jeden praktický důvod: chtějí garantovat co nejvyšší důvěrnost informací. Každý tlumočník musí zachovávat mlčenlivost, a tak pokud by TI tlumočník přijal hovor někde na veřejnosti, mohl by ho někdo lehce odposlechnout. Běžně proto TI tlumočníci pracují buď centrálně z call center, nebo z domova, kde mají k dispozici pracovní stanice se sluchátky a mikrofonom.

Vedle kvality zvuku ovlivňuje TI tlumočení ještě jeden důležitý technický parametr, a sice stabilita spojení. Tlumočeného hovoru se totiž standardně účastní 3 tlumočnické linky – mluvčího, posluchače a tlumočníka (viz Rosenbergovy kategorie v kapitole 3). Dojde-li během hovoru k přerušení buď jen jedné linky, komunikace je zpomalena (musí se volat zpět účastníkovi, jenž se odpojil) nebo úplně končí – buď není pro koho tlumočit (odpojí-li se posluchač nebo mluvčí), nebo není kým (odpojí-li se tlumočník). Vedle Ozolinových argumentů výše je toto další důvod, proč by tlumočníci měli při práci používat spíše pevné linky než mobily, protože u nich hrozí náhlé zhoršení či úplná ztráta signálu.

6.3 Situační kontext

Velkou nevýhodou pro TI tlumočníka je to, že nezná kontext komunikační situace a nemá k dispozici žádné podklady, z nichž by mohl čerpat. Výstižně popisuje tuto situaci Gracia-García (2002: 14):

“...the reality today is that, when the telephone rings, telephone interpreters do not know what situation and terminology they are going to have to deal with.”

„...realita je taková, že když zazvoní telefon, TI tlumočníci nevědí, s jakou situací a terminologií se budou muset potýkat.“

Na rozdíl od mluvčího a posluchače tlumočníci nevědí, jaký cíl hovor má a jakého tématu se bude týkat. Do kontextu je na začátku hovoru může zasvětit osoba, která na tlumočnickou linku zavolá. Často to ale neudělá, protože mnoho laiků si neuvědomuje, jak důležitý pro tlumočnický kontext je. Ti jej proto odhalují až postupně během hovoru samotného. Nemají k dispozici žádné podklady předem, nemohou si dohledat neznámé termíny a zasadit si konkrétní situaci do širšího rámce situačního kontextu. Jak autor dále uvádí, tato konstelace klade na TI tlumočnický zvýšené nároky: musejí mít široký terminologický záběr, musejí umět používat různé řečové registry a orientovat se – alespoň částečně – v mnoha oborech lidské činnosti.

Všechny tři aspekty citované výše, tedy chybějící vizuální kontakt, audio kvalita hovoru a neznalost kontextu vedou k tomu, že tlumočník se oproti tlumočení na místě musí více koncentrovat. V důsledku toho u něj může narůstat pocit stresu a negativně ovlivňovat kvalitu tlumočení. Ačkoli toto bývají hlavní argumenty používané odpůrci TI, je třeba říci, že se jedná jen o předpoklady a konkrétní důkazy chybí: dodnes totiž nebyla provedena žádná studie, která by detailně zkoumala kvalitu TI (tj. věrnost a úplnost) a která by měřila stres TI tlumočnicků při práci.²⁴

6.4 Třetí osoba singuláru

Většina autorů, např. Rosenberg (2007: 73), Leeová (2007: 248–249) a Oviattová et al. (1990) shodně upozorňují na to, že tlumočníci TI tíhnou k častému využívání 3. os. sg. („[on/ona] říká, že...“) namísto 1. os. sg. Ta je standardně považována při tlumočení za správnou, vyučuje se na tlumočnických školách a je prezentována jako jeden ze standardů, díky nimž se pozná dobrý tlumočník. V TI však tlumočníci mají tendenci osoby střídát, aby odlišili mezi sebou samým a posluchačem/mluvčím. 3. os. sg. tak odkazují na ně, zatímco 1. os. sg. referují k sobě samým.

²⁴ Podařilo se mi dohledat pouze studie zkoumající stres u videokonferenčních tlumočnicků. Více o nich v kapitole 7.

Rosenberg na základě svého výzkumu, kdy zkoumal korpus 1876 hovorů, vypočítal, že k použití 3. os. sg. došlo v 82 % hovorů kategorie A)²⁵ (mluvčí i tlumočník mají k dispozici vlastní telefon), v 85 % hovorů kategorie B) (mluvčí mají k dispozici telefon s reproduktorem) a dokonce ve 100 % hovorů kategorie C) (mluvčí si mezi sebou předávají sluchátko). Rosenbergův výsledek však podle mě nemusí být přesný, protože korpus tvořily jen hovory tlumočené jím samým. Leeová uvádí čísla o něco nižší: 40 % tlumočnic v jejím dotazníkovém šetření uvedlo, že používá zásadně 1. os. sg., 15 % jediné 3. os. sg. a zbylých 45 % osoby střídá podle situace tak, aby se zabránilo nedorozumění, kdo co říká. Je však třeba podotknout, že výzkum této autorky se zakládal na vzorku korejských tlumočnic pracujících v Austrálii, které hodnotily samy sebe. Uvedené číslo tak může být zkreslené, protože vychází ze sebepercepce. Některé tlumočnice si totiž nemusejí v konkrétní tlumočnické situaci ani uvědomovat, jakou osobou mluví, protože se soustředí na jiné parametry. Zároveň je třeba podotknout, že se jednalo o studii ve velmi malém rozměru – tlumočnic bylo totiž jen 20.

Fenomén třetí osoby úzce souvisí s již zmíněným chybějícím vizuálním kontaktem. Tlumočníci nemají výhled ani na jednu ze zúčastněných stran, a tak se snaží sdělení ujasňovat právě třetí osobou. Při tlumočení na místě na sebe aktéři zpravidla vidí. Díky neverbálním parametrům je tak jednodušší dešifrovat, kdo co přesně pronáší. U telefonu to možné není a 3. os. sg. je proto jednou z metod, jíž tlumočníci chybějící vizuální kontakt substitují.

Zajímavý je ještě jeden poznatek, k němuž ve své studii došla Leeová. V jejím dotazníkovém šetření totiž většina tlumočnic, které standardně používají 1. os. sg., uvedla, že tato osoba často vede nedorozumění, protože ostatní účastníky komunikace mate. Z toho plyne důležitý závěr, a sice že v TI může být – na rozdíl od tlumočení na místě – 3. os. sg. ospraveditelná, neboť může napomáhat ke zřejmějšímu předání informace.

6.5 Ujišťování se

Vzhledem ke ztíženým podmínkám TI oproti tlumočení na místě (akustika, ztráta neverbální komunikace, chybějící kontext, znesnadnění koordinace výpovědí ad.) se TI tlumočníci častěji musejí ujišťovat, zda dobře slyšeli, aby mohli správně přetlumočit. Takový problém může nastat zejména při krátkých, jedno- až několikaslovných výpovědích (např. čísla, názvy, přitakání „Ano“ nebo „Ne“). V takovém případě je pochopitelné, že tlumočník se může přeslechnout a potřebuje se zeptat zpět, zda správně rozuměl. Oviattová et al. (1990) ve svém pokusu identifikovala, že v tlumočených hovorech tvořily žádosti u ujištění 31,5 %

²⁵ Viz kapitola 3.

všech vyřčených slov, zatímco v netlumočených hovorech to bylo jen 23,5 %. Tlumočené hovory byly i díky tomu 2,5krát delší než netlumočené. I Rosenberg (2004: 71) na základě své praxe píše:

“Another common problem that led to non-renditions was the poor audio quality. At times, it was impossible to hear an utterance directed from C1 to C2 and I had to ask for repetitions.”

„Dalším častým problémem, kvůli němuž nedošlo k přetlumočení, byla špatná audio kvalita. Někdy nebylo možné slyšet, co říká účastník C1 účastníku C2, a já jsem tak musel žádat o zopakování.“

7. KVALITA A VHODNOST TI

Z kapitoly 6 plyne, že TI tlumočnick je oproti tlumočnicku přítomnému na místě v nevýhodě. Chybí mu jakýkoli vizuální kontakt s mluvčím a posluchačem, v důsledku čehož je zbaven neverbální komunikace a tím pádem i informací, které z ní plynou. Jeho výkon značně ovlivňuje audio kvalita a chybí mu kontext a podklady, aby se mohl dopředu připravit a dohledat si terminologii. V souvislosti s tím se nabízí důležitá otázka: Jak moc je TI kvalitní, je-li vůbec?

Zdá se, že veřejnost se v tomto ohledu dělí na dva tábory. Ten první TI odsuzuje a vnímá ho jako podružnou službu, kterou lze použít maximálně jako doplněk, ale nikoli jako plnohodnotnou náhradu tlumočení na místě, ten druhý ho brání a bere ho jako vhodnou alternativu.

Pravděpodobně nejkritičtěji se vůči TI staví AIIC (*Association internationale des interprètes de conférence*, Mezinárodní asociace konferenčních tlumočnicků). Na svých oficiálních stránkách v sekci, kde se věnuje technické přípravě tlumočených konferencí, je uvedeno, že „tlumočit po telefonu je sice možné, ačkoli kvalita zvuku a stabilita telefonického spojení bývají obvykle nedostatečné,“ a proto se použití TI důrazně nedoporučuje a mělo by k němu sahat teprve až tehdy, kdy neexistuje žádná jiná možnost, jak zajistit tlumočení jiným způsobem.²⁶

Zastánci naopak poukazují na výhody TI. Zákazníci mají tu výhodu, že tlumočnick je jim k dispozici téměř okamžitě v momentě, kdy ho potřebují. Dále se jim snižují náklady, neboť TI se standardně účtuje po minutách, zatímco tlumočení na místě se fakturuje podle denních tarifů. Další výhodou je bezesporu to, že tlumočnické linky nabízejí širokou škálu

²⁶ Originální citace: “Interpreting over the telephone can be done, although usually the sound quality and stability of phone connections is insufficient.” Převzato z: Telephone Interpreting. AIIC [online]. 1998-2014 [cit. 2014-05-21]. Dostupné z: <http://aiic.net/page/5921/telephone-interpreting/lang/1>.

jazyků a některé (např. *LanguageLine Solutions*)²⁷ poskytují službu rozpoznání jazyka: pokud si mluvčí není jistý, jakým jazykem posluchač mluví, může na linku zavolat a tam ho vyškolený zaměstnanec přepojí na příslušného tlumočníka. Pro tlumočnický může být TI výhodné proto, že stihnou více zakázek a mohou si vydělat více, protože pracují přes telefon z jednoho místa a neztrácejí čas přejížděním. (Gracia-García 2002: 9) Ztotožnit se lze s první půlkou tvrzení – měřeno minutami jistě TI tlumočnick stihne odtlumočit více, než tlumočnick na místě. Argument s výdělkem je však podle mě diskutabilní, neboť denní tarify pro tlumočení na místě v sobě zahrnují i náklady na přesuny a čekání – tlumočnick je placen paušálně a nikoli od minuty jako u TI. Leeová (2007) navíc ve své studii upozorňuje, že většina TI tlumočnicků považuje svou profesi za nedostatečně placenou, kvůli čemuž pocítují demotivaci a uvažují o práci v jiném oboru

Jako další výhoda se uvádí, že TI mohou snadněji vykonávat tělesně handicapovaní tlumočnicki (například upoutaní na invalidní vozík) či tlumočnicki, u kterých může hrozit stigmatizace kvůli předsudkům, např. kvůli barvě pleti. A – jak již bylo zmíněno – někteří autoři uvádějí, že TI může díky neexistujícímu přímému kontaktu s mluvčím a posluchačem tlumočnickovi napomáhat psychicky se oprostít, má-li tlumočit deprimující témata.

Oba dva postoje předkládají relevantní argumenty. Problém je v tom, že na TI se zastánci a odpůrci dívají každý z jiného úhlu pohledu. AIIC jako renomovaná organizace zastřešující konferenční tlumočnicki musí být jistě brána vážně, nahlíží však na TI z perspektivy konferenčního tlumočení a aplikuje standardy v něm uplatňované. Zastánci pak TI berou spíše z hlediska komunitního tlumočení, kdy je určitá osoba kvůli jazykové bariéře v nesnázích a potřebuje rychle pomoci. Spíše než o tom, jestli je TI kvalitní, by se tak dle názoru některých autorů i mého měla vést diskuse, **v jakých situacích je TI vhodné.**

TI může být užitečné zejména v krizových situacích, kdy je tlumočnick potřeba rychle a jazykové nepochopení může představovat otázku života a smrti (například v nemocnicích), kdy je vhodné zachovat anonymitu (na policii při traumatizujících výsleších) nebo tam, kdy by se komunikace stejně uskutečnila přes telefon (objednávání u doktora) (Gracia-García, 2002). Naopak v situacích, které vyžadují přesné převedení informace (kdy se má učinit důležité rozhodnutí, u soudů, ad.) by vzhledem k výše popsaným rizikům ohledně kvality mělo být přistupováno spíše k tlumočení na místě. Nadále je však třeba mít na paměti, že objektivní vědecké studie porovnávající kvalitu TI s tlumočením na místě chybějí. Mnoho lidí a institucí si tak na TI vytváří názor spíše na základě vlastních dojmů než exaktních dat.

²⁷ FAQ - Telephone Interpretation. *LanguageLine Solutions* [online]. 2014 [cit. 2014-05-21]. Dostupné z: <http://www.languageline.com/solutions/interpretation/telephone-interpretation/faq/>.

Existují však tři studie (Andres et. al, 2009: 11–12), které se sice nevěnovaly přímo kvalitě TI, přesto by mohly posloužit jako základ pro jeho budoucí výzkum. Všechny zkoumaly tlumočení na dálku. Dá se předpokládat, že závěry se z velké části budou vztahovat i na TI, neboť to je definováno jako jeho poddruh (viz kapitolu 3). První studie byla realizována roku 1998 v rámci OSN, kdy konferenci konající se v Ženevě tlumočili tlumočníci ve Vídni a sledovali ji pouze na monitorech. Účastníci konference i tlumočníci měli následně pomocí dotazníků zhodnotit, jak byli s tlumočením spokojeni. Výsledky byly následující: účastníci byli s tlumočením spokojeni, tlumočníci byli spokojeni s kvalitou zvuku, ovšem stěžovali si na chybějící vizuální kontakt a na to, že nemohli vůbec ovlivnit, co jim bylo promítáno na monitoru. To způsobilo, že u tlumočnicků se během tlumočení rozvinul pocit nejistoty, který následně vyvolal zvýšený pocit stresu, nárůst únavy a snížil motivaci a schopnost koncentrace. Tento poznatek potvrdil roku 2003 tým badatelů z ETI pod vedením B. Moserové-Mercerové, který provedl výzkum podobný, ale s tím rozdílem, že tentokrát monitory s obrazem k dispozici vůbec nebyly. Posluchači byli s kvalitou tlumočení opět spokojeni, tlumočníci si nicméně opět stěžovali na vyšší pocit stresu a únavy, ačkoli množství stresových hormonů ve slinách, jež se v rámci studie měřilo, se podstatně nelišilo mezi tlumočníky tlumočícími na dálku a těmi na místě samém. A konečně i třetí studie, zorganizovaná roku 2001 ve spolupráci OSN a Evropského parlamentu, došla k témuž závěru – klienti byli s tlumočením spokojeni, ovšem tlumočníci pociťovali vyšší pocit stresu a námahy.

Všechny tyto výzkumy tedy poukázaly na to, že tlumočení bez vizuálního kontaktu způsobuje u tlumočnicka větší pocit vnitřní nepohody a nervozity. Z toho lze usuzovat, že i u TI se pravděpodobně tyto pocity objevují – vizuální kontakt zde také chybí, navíc se dá předpokládat, že audiokvalita je TI nižší než u prostředí konferenčního tlumočení, v němž se uvedené pokusy odehrály. Všechny tři studie byly nicméně pouze jednorázové experimenty, a proto nedávají odpověď na otázku, která se přímo nabízí: je možné, aby se tlumočnick s těmito vnitřními pocity naučil pracovat a postupně je při práci eliminoval? Pokud ano, jak dlouho to trvá? Dokáží se zkušenější tlumočníci s tímto pocitem vyrovnat lépe než jejich méně zkušení kolegové? Odpovědi na tyto otázky by byly cenné, ale vyžadovaly by dlouhodobější výzkum.

Pakliže platí, že u tlumočení na dálku se dostavuje únava rychleji, vyvstává další otázka: V jakých maximálních intervalech by měl TI tlumočnick pracovat? Ko (2006: 329) podnikl roku 2002 rozhovory s manažery dvou společností, které TI poskytují v Austrálii. Podle jejich zkušeností by neměl tlumočnick pracovat déle než 20 minut, což se shoduje s maximálně doporučeným časem u simultánního tlumočení. Jde ale pouze o odhad manažerů

na základě jejich a není vědecky podložen. Je pravda, že u TI chybí obraz a audio kvalita bývá zpravidla horší, simultánní tlumočení ale na druhou stranou klade vysoké nároky na krátkodobou paměť.

Ko se rozhodl do této problematiky vnést trochu světla, a proto stejného roku uskutečnil experiment s šesti tlumočníky, kteří neměli žádnou dosavadní zkušenost s TI. Probandi měli za úkol přetlumočit 8 čtyřhodinových sekvencí a vyplnit dotazníky, v nichž odpovídali, jak hodnotí svou schopnost koncentrovat se. Ukázalo se, že u všech tlumočnicků se délka doby koncentrace postupně zvyšovala: v první sekvenci uvedlo 5 tlumočnicků jako maximální dobu koncentrace 15 minut, v poslední osmé sekvenci neuvedl 15 minut ani jediný a 3 tlumočníci uvedli dokonce minut 60. Prokázalo se, že velkou roli hraje vybavení: tlumočníci, jež měli sluchátka nasazená na hlavě a mohli si komfortně dělat notaci, se vydrželi soustředit o poznání déle než ti, kteří museli jednou rukou držet sluchátko. (Ko, 2006: 331–332) Studie tedy naznačuje, že schopnost soustředit se roste úměrně s nabytými zkušenostmi, a to poměrně značně. Osobně si ale myslím, že tento závěr se musí brát s rezervou: doba je vypočítána na základě sebeevaluace pouze 6 tlumočnicků, přičemž se vůbec nesledoval vývoj kvality tlumočeného sdělení během jednotlivých sekvencí. Nelze popírat, že práce přinesla poznatek velmi zajímavý, bylo by ho však třeba ještě potvrdit či upřesnit podobným experimentem.

Co mě velmi zaujalo, jsou výzkumy spokojenosti mezi klienty TI, které Ko ve svém článku mimo jiné také zmiňuje. Cituje dvě ankety, které provedli jiní kolegové. (Ko, 2006: 328) První z nich uskutečnilo trio Pointon, Ozolins a Doucouliagos roku 1998. Tito autoři vypočítali, že míra spokojenosti mezi zákazníky je více než 95 %. Druhý podnikli autoři Heh a Hu, kteří měřili spokojenost tři po sobě následující roky: 1994, 1995 a 1996. Důležité je, že zkoumali jednoho konkrétního poskytovatele, a sice firmu *AT&T Language Services*, z níž se později stala *LanguageLine Solutions* (viz kapitolu 4). Heh a Hu došli k podobně vysokým číslům – spokojenost podle nich byla 87–89 % (1994), 89–91 % (1995) a 91–93 % (1996). Považuji tato čísla za velmi pozitivní, i když se mi zdají překvapivá a téměř až optimisticky vysoká. Jsou-li však pravdivá, pak to znamená, že lidé využívající TI jsou s ním spokojeni a odpovídá jejich potřebám.

8. STANOVENÍ HYPOTÉZ

Na základě odborné četby jsem se rozhodl stanovit pět hypotéz vztahujících se k TI. Tyto hypotézy vycházejí převážně z kapitol 6 a 7 a já je nyní představím. Následně je budu ověřovat na tlumočených hovorech anglicko-francouzských, anglicko-německých a anglicko-

španělských, které mi poskytla společnost *Ariba* a které zachycují rozhovory jejích zaměstnanců (agentů) s klienty.²⁸

Hypotéza č. 1 se týká 3. os. sg. Vypočítám, jak často tlumočníci tuto osobu používali. Výsledky porovnám se čísly Rosenberga a Leeové. Rosenberg tvrdí, že v 82 % případů dochází ke střídání 1. a 3. os. sg. Leeové na základě svého dotazníkového šetření usoudila, že 15% tlumočnicků tlumočí pouze ve třetí osobě, 40 % pouze osobě první a 45 % je střídá. Budu sledovat, zda tlumočníci zapojením 3. os. sg. skutečně sledují strategii jasnějšího předání informace. Zároveň ověřím, zda je správné tvrzení Leeové, a sice že 1. os. sg. může v TI vést ke zmatení účastníků komunikace.

Budu předpokládat, že mé výsledky by měly blížit spíše číslům Leeové než Rosenberga. Společnost *LanguageLine Solutions* na svých webových stránkách totiž uvádí, že její tlumočníci poskytují „přesné a úplné tlumočení v 1. os. sg.“²⁹ Užívání 3. os. sg. by tak mělo být v jejich tlumočení omezeno skutečně jen na nezbytně nutnou míru.

Tuto hypotézu doplním. Bude mě zajímat, zda se španělští tlumočníci k třetí osobě uchylují častěji než francouzští a němečtí. Mám totiž za to, že ano. Tento předpoklad zakládám na tom, že *LanguageLine Solutions* sídlí převážně v Kalifornii, kde žije početná hispánská komunita. Myslím si, že mnoho španělsky mluvících tlumočnicků se rekrutuje z řad místních španělsky mluvících rodin (často z bilingvních příslušníků druhé generace latinskoamerických imigrantů). Tito tlumočníci mají sice velmi dobrou angličtinu s přízvukem rodilého mluvčího, na druhou stranu většina nemá oficiální tlumočnické vzdělání, neboť tlumočení nikdy nestudovala. Myslím si, že mezi francouzskými a německými tlumočníky je více těch, kteří nějakou tlumočnickou školu či specializovaný kurz absolvovali. Tento rozdíl by se dle mého měl projevit mimo jiné i tím, že španělští tlumočníci budou častěji zapojovat 3. os. sg.

Rád bych ale důrazně upozornil, že jde čistě o můj odhad, který pramení z osobních zkušeností. Během návštěvy Kalifornie jsem měl mnohokrát možnost na vlastní oči vidět, jak se tlumočí v hispánských rodinách. Bilingvní děti z druhé generace tlumočí svým rodičům z generace první, kteří anglicky často neumějí či rozumějí jen velmi špatně. Povšiml jsem si, v tomto tlumočení děti-tlumočníci často třetí osobu zapojovali. Myslím, že podobnou tlumočnickou techniku tedy budou uplatňovat i španělští tlumočníci v *LanguageLine*

²⁸ O hovorech bude detailněji pojednáno v kapitole 9.

²⁹ „*LanguageLine Solutions provides accurate and complete first-person interpretation.*“ FAQ - Telephone Interpretation. *LanguageLine Solutions* [online]. 2014 [cit. 2014-05-21]. Dostupné z: <http://www.language-line.com/solutions/interpretation/telephone-interpretation/faq/>.

Solutions. Tento předpoklad nicméně nemám podložený odbornou literaturou, neboť žádnou studii, která by popisovala nábor TI tlumočnicků a jejich vzdělání, se mi nepodařilo najít. Neměl jsem ani možnost tuto domněnku ověřit u *LanguageLine Solutions*, neboť sběr dat pro tuto práci probíhal výhradně přes zadavatele (tj. *Aribu*), nikoli přes poskytovatele.

Hypotéza č. 2 se zaměří na audio kvalitu hovorů. Zhodnotím, jak často tlumočení ovlivňují negativní zvukové elementy, především ozvěny a šumy. Předpokládám, že audio kvalitou by mělo být ovlivněno minimum hovorů ve vzorku. Toto tvrzení opírám o následující: v každém hovoru budou přítomny tři strany – agenti *Ariby*, volající klienti a tlumočníci. Z vlastní zkušenosti vím, že všichni agenti mají sluchátka s velice kvalitními mikrofony; to samé předpokládám i u tlumočnicků, což opírám o Ozolinsovo tvrzení, že poskytovatelé TI standardně sluchátka s mikrofony vyžadují (kapitola 6.2) a také na tom, že *LanguageLine Solutions* jako renomované firmě na trhu TI jistě na co nejlepší kvalitu záleží. (Jako u hypotézy č. 1 však platí, že toto je pouze můj předpoklad a informace o tom, jaké vybavení přesně tlumočníci k dispozici mají, jsem ze strany poskytovatele neměl k dispozici). Ze strany tlumočnicků a agentů by tedy nemělo docházet k žádným problémům. Pokud se nějaké šumy či ozvěny vyskytnou, předpokládám, že budou způsobeny linkami klientů – ti totiž v naprosté většině případů naopak sluchátka nemají. Mluví nejčastěji přes sluchátko či reproduktor a někteří volají z mobilního telefonu. Audio kvalita proto může být z jejich strany ovlivněna tím, jaký telefonní přístroj používají a jak silný signál mají právě k dispozici.

Hypotéza č. 3 bude sledovat stabilitu spojení. Bude analyzovat to, jak často a proč docházelo k přerušení jednotlivých linek. Předpoklady jsou podobné jako u hypotézy č. 2: agenti mají k dispozici kvalitní a stabilní telefonní připojení a tlumočníci by jej měli mít také, neboť většina z nich pracuje centrálně z call center či z domova přes pevnou linku. (Ozolin, kapitola 6.2) Stabilita však může kolísat u klientů. Bude záležet na tom, odkud a budou volat – zda z pevné linky či z mobilního telefonu. Předpokládám tudíž, že minimálně dvě ze tří linek (agentova a tlumočnickova) by měly být stabilní, a tak k přerušení dojde jen u malého procenta hovorů, pokud bude nestabilní linka klienta.

Hypotéza č. 4 bude cílit na problematiku chybějícího kontextu a podkladů. Pakliže tlumočení není objednané předem, TI tlumočníci nemají šanci připravit se na konkrétní tlumočnickou zakázku. V momentě, kdy jim zazvoní telefon a oni začínají tlumočit, chybí jim oproti tlumočnickům pracujícím na místě jakýkoli situační kontext. Nevědí, kdo a proč volá, ani co se bude tlumočit, a tyto informace odhalují teprve postupně až během hovoru samotného. Mám za to, že chybějící kontext a nemožnost připravit se se bude u tlumočnicků projevovat především na rovině lexikální a v tato hypotéza to ověří.

Hovory se točí kolem softwarových aplikací, a tak se v nich vyskytuje velké množství terminologie z oblasti internetu, počítačů a obchodu, a terminologie specifické pouze pro prostředí *Ariby*. Myslím si, že nepřipravenému tlumočnickovi může tato slovní zásoba činit potíže. Co se všeobecně známých termínů týče (účet, heslo, uživatelské jméno atd.), nedokážu odhadnout, do jaké míry budou tlumočníci připraveni. Jsem si však téměř jistý, že na terminologii charakteristickou pro softwarové aplikace *Ariby* žádný tlumočník znát nebude, protože s žádnou z těchto aplikací nikdy nepracoval. Tato terminologie tedy bude problematičtější. Na základě těchto úvah tedy dovozují, že ve většině hovorů se projeví chybějící kontext především na úrovni lexikální.

A konečně poslední **hypotéza č. 5** se zaměří na spokojenost zadavatelů, tj. agentů. Každý přijatý hovor musí agent zaznamenat do interního systému mapujícího všechny příchozí hovory. V rámci dokumentaci může (ale nemusí) také uvést, zda byl či nebyl s tlumočením spokojen. *Ariba* nepředepisuje agentům žádná pravidla, podle nichž by se měli při hodnocení řídit – komentáře proto závisí pouze na jejich subjektivním uvážení. Výsledky, k nimž dojdou, porovnáám s mírou spokojenosti dvou výzkumů zmíněných v kapitole 7: 95 % (Pointon et al.) a 90 % (Heh a Hu). Tyto dva na sobě nezávislé výzkumy budu brát jako výchozí bod. Předpokládám proto, že i spokojenost agentů by měla pohybovat kolem 90 %. Věřím, že právě rozbor jejich komentářů může být velmi cennou částí této práce: jsou to totiž agenti, kdo figurují v pozici zákazníků a TI prostřednictvím *Ariby* poptávají. Analýza jejich názorů proto přiblíží jejich očekávání.

B) PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část této práce spočívá v analýze autentických hovorů, které se uskutečnily v oddělení podpory zákazníků společnosti *Ariba*, v níž už téměř dva roky pracuji. Management firmy mi vyšel vstříc a nahrávky pod podmínkou zachování anonymity poskytl. V následujících odstavcích tudíž *Aribu* krátce představím, uvedu, čím se zabývá a popíši, jak přesně se v ní TI využívá. Poté přistoupím k rozboru nahrávek samotných a ověřím validitu hypotéz stanovených v kapitole 8.

9. PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI ARIBA

9.1 O společnosti obecně

*Ariba Inc.*³⁰ (celým názvem *Ariba Inc., an SAP Company*) je americká softwarová společnost, jejíž hlavní sídlo se nachází ve městě Sunnyvale v Kalifornii (USA). Byla založena roku 1996, odkdy postupně rostla a expandovala do celého světa. Dnes má pobočky v mnoha státech, přičemž hlavní kanceláře se nacházejí v Pittsburghu (USA), Bangalore (Indie), Rio de Janeiru (Brazílie) a Praze (ČR).³¹ V květnu 2012 byla koupena větší a známější firmou, německou *SAP AG* (odtud oficiální název společnosti), a je tak dnes její dceřinou firmou. Aktuálně má kolem 2500 zaměstnanců různých národností a vzhledem k její celosvětové působnosti ji lze považovat za globální korporaci.

Čím se *Ariba* zabývá? Základní myšlenkou, jež stála za jejím založením, bylo usnadnit komunikaci mezi firmami, které mezi sebou obchodují (tzv. B2B, business-to-business komunikace). *Ariba* za tímto účelem začala vyvíjet software, který usnadňuje proces nákupu a prodeje mezi firmami (v angličtině označovaný jako *procurement*).

Jak přesně tento proces funguje, ukáží na několika příkladech. Na světě existuje obrovské množství firem, jejichž podstatou je vyrábět určité výrobky, prodávat je na trhu a generovat za ně zisk. Některé firmy přitom svoje produkty prodávají ihned koncovému spotřebiteli (například sadař sklídí úrodu a ihned ji na trhu zpeněží), zatímco jiné společnosti potřebují pro svou výrobu určité suroviny, prefabrikáty či mezivýrobky (výrobce ovocných džusů musí nejprve nakoupit různé druhy ovoce, z nichž šťávu vylisuje; automobilka musí nejdříve obstarat jednotlivé části auta – výlisky karoserií, pneumatiky, volanty, ad.; ocelárna

³⁰ Our Story. *Ariba, an SAP Company*. [online]. 2014 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.ariba.com/about/our-story>.

³¹ Offices. *Ariba, an SAP Company*. [online]. 2014 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.ariba.com/about/offices>.

nemůže vyrobit ocel, aniž by předtím nakoupila z dolů železnou rudu atd.). Jak je vidět, nenakupují pouze koncoví spotřebitelé, ale často i firmy jako takové. Na jedné straně tak stojí společnosti, které něco nakupují (*buyers*, dále označováni jako **nakupující**),³² a na druhé ty, které něco prodávají (*suppliers*, dále **prodávající** či **dodavatelé**). Nakupující firmy mají zpravidla specializované nákupní oddělení (*procurement department*), kde pracují zaměstnanci na pozici nákupčích. Ti mají celý proces nákupu na starosti.

Nákupčí mají několik úkolů: musí najít vhodné dodavatele, musí zjistit, zda zboží jimi nabízené odpovídá jejich požadavkům a musí se snažit toto zboží co možná nejlevněji a nejefektivněji nakoupit. Tím totiž snižují náklady nakupující firmy na vstupy, což se následně pozitivně promítá do jejího zisku. Jak ale tyto úkoly splnit? V realitě jde o poměrně komplikovaný proces, jenž je náročný na čas i peníze. A právě to je podstatou činnosti *Ariby*, neboť její softwarová řešení celý proces nákupu usnadňují, zefektivňují a zrychlují.

Tyto softwarové aplikace fungují za pomoci internetu a je jich celá řada: mezi hlavní patří *Ariba Discovery*, *Ariba Sourcing*, *Ariba Network* a *Ariba Spend Visibility*. *Ariba Discovery* je velká databáze firem, kde nakupující aktivně vyhledávají dodavatele a navazují s nimi obchodní vztahy. *Ariba Sourcing* je aplikace, která nakupujícím umožňuje pořádat elektronická výběrová řízení, v nichž dodavatelé soutěží o co nejnižší cenu, za niž jsou ochotni své výrobky nakupujícím prodat. *Ariba Network* umožňuje firmám posílat si mezi sebou objednávky a faktury. A *Ariba Spend Visibility* pomáhá nakupujícím zmapovat, kolik peněz utratí za určité časové období za konkrétní výrobky či s konkrétním dodavatelem (těchto dat pak mohou využít k dalšímu zefektivnění nákupu). Aplikace na sebe navazují a spolu interagují a nakupujícím i prodávajícím firmám zjednodušují práci.

9.2 Oddělení podpory zákazníků

Výše zmíněné aplikace *Ariby* se využívají po celém světě. Aby bylo užívání softwaru pro uživatele co možná nejjednodušší, zaměstnává *Ariba* zaměstnance, kteří mají za úkol poskytovat jim pomoc, servis a starat se o jejich komfort. Tito zaměstnanci (dále označováni jako **specialisté** či **agenti**) tvoří v rámci *Ariby* oddělení podpory zákazníků (*Customer Support* či *Ariba Help Desk*) a pomáhají všem, kteří při používání aplikací narazí na obtíže.

Celkem se toto oddělení skládá z tří týmů: **NASA**, **APAC** a **EMEA**, které pokrývají celý svět v závislosti na časových zónách. **NASA** (*North and South America*) se stará převážně o uživatele ze Severní a Jižní Ameriky, **APAC** (*Asia and Pacific*) má na starosti Austrálii, Tichomoří a převážnou část Asie a **EMEA** (*Europe, Middle East and Africa*)

³² V prepisech nahrávek dále jsou označovány jako „nakupující firmy“.

poskytuje podporu Evropě, Africe a Blízkému východu. První dvě jmenovaná centra, *NASA* a *APAC*, se nacházejí v Pittsburghu, *EMEA* poskytuje servis z Prahy. K těmto třem velkým uskupením přísluší tři menší regionální týmy: v Rio de Janeiru se poskytuje servis v portugalské, v Santiagu de Chile ve španělské a v Tokiu v japonštině. Díky této struktuře funguje oddělení nepřetržitě 24 hodin denně a lze jej kontaktovat v jakoukoli dobu z kteréhokoli místa na zeměkouli. Pokud potřebuje uživatel pomoci, může se na oddělení obrátit buď telefonicky, nebo emailem.

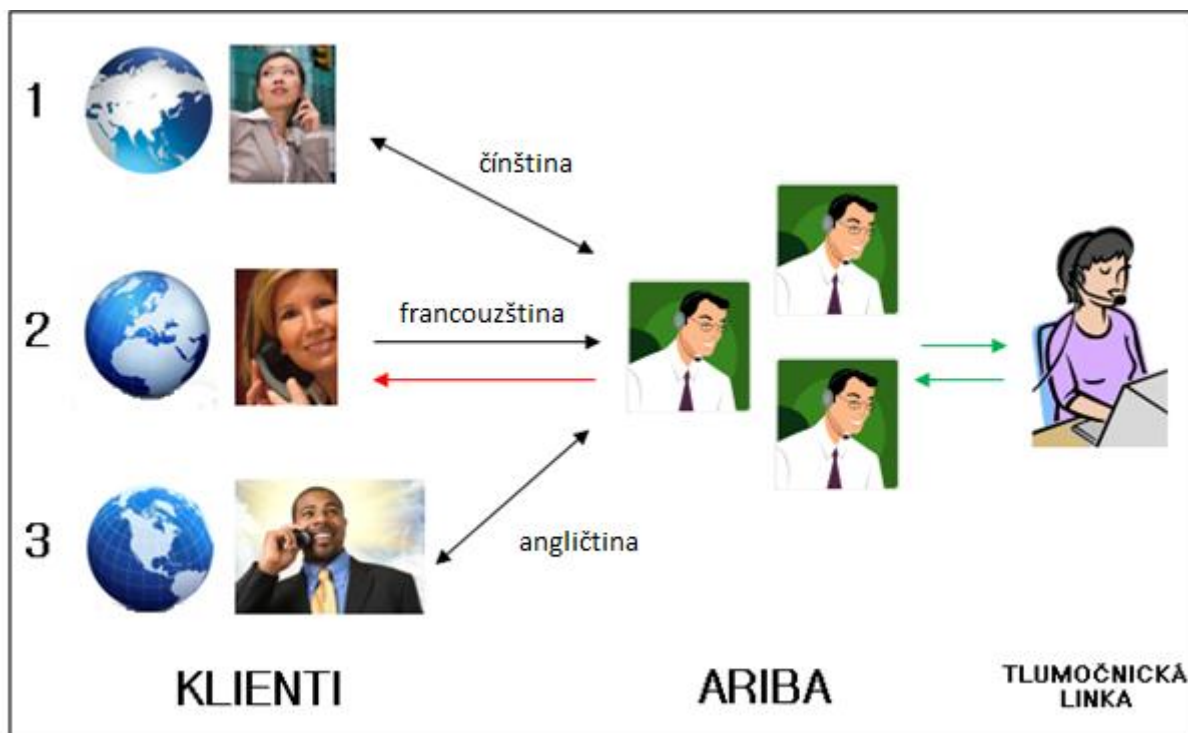
V souvislosti s celosvětovým pokrytím vyvstává otázka, jakým jazykem agenti s uživateli mluví. Základním jazykem je angličtina, nicméně servis je poskytován i v jiných jazycích v souvislosti na konkrétního poptávce v daném období. Podporováno je několik „velkých jazyků“ (francouzština, němčina, italština, španělština, portugalská, čínština, ruština), ovšem i některé jazyky menší (švédština, polština, nizozemština). Avšak i uživatel, který nemluví ani jedním z těchto jazyků, se na oddělení může obrátit, a servis mu bude poskytnut. V takovém případě se o něj postará buď zaměstnanec, který nutnou jazykovou výbavou disponuje (například čeští uživatelé, kteří se dovolávají do Prahy, mohou mluvit i česky, přijme-li hovor česky mluvící specialista), nebo se využije služeb tlumočnické linky a hovor se realizuje skrze tlumočnicka. Za poslední rok jsou v interní databázi *Ariby* například zdokumentovány hovory dokládající použití tlumočnické linky pro dánštinu, maďarštinu, korejštinu, turečtinu, arabštinu a další jazyky.³³

Vzhledem k tomu, že základním jazykem je angličtina, přichází největší objem požadavků od zákazníků právě v tomto jazyce. Všichni zaměstnanci anglicky mluví a jsou schopni v něm poskytnout servis. V případě ostatních jazyků je však kvůli nižší poptávce omezený i počet specialistů, kteří těmito jazyky hovoří. V praxi proto například dochází k situacím, kdy se na oddělení dovolá zákazník hovořící pouze francouzsky zrovna ve chvíli, kdy není k dispozici ani jeden francouzsky mluvící agent. V takovém případě hovor přijme specialista mluvící anglicky.

Jazykový systém oddělení přibližuje obrázek níže s několika příklady. Klienti z celého světa volají (či posílají emaily) do *Ariby*, kde jsou připraveni specialisté s různými jazykovými kombinacemi. Dáma z Asie (číslo 1) hovoří pouze čínsky, a protože ve chvíli, kdy *Aribu* kontaktovala, byl zrovna volný čínsky hovořící specialista, pomůže jí problém vyřešit přímo v čínštině. Na oddělení podpory zákazníků ve stejnou chvíli zavolá i uživatel z USA (3) hovořící anglicky – i ten dostane odpověď ve svém jazyce, protože všichni agenti

³³ Podle informací od managementu byla tlumočnická linka využita jednou dokonce i pro češtinu. Tento hovor se měl údajně odehrát někdy v první polovině roku 2013. Do této práce jsem ho však nemohl zahrnout, neboť už nebyl dohledatelný v nahrávací databázi. Hovory z ní se totiž po určité době automaticky mažou.

anglicky mluví. Hovory jsou tedy realizovány v jazycích zákazníků (obousměrné šipky). Pomoc však potřebuje i dáma z Francie (2) ovládající pouze svůj rodný jazyk, francouzštinu. V momentě dovolání jsou ale už všichni francouzsky mluvící agenti zaneprázdněni. Hovor proto přijme specialista mluvící anglicky a postupuje podle scénáře popsaného v následující kapitole 9.3.



Obrázek 2: Jazykový systém oddělení podpory zákazníků

9.3 Tlumočení hovorů

Jakým způsobem jsou přesně hovory tlumočeny? Když klient vytočí číslo, dostane se do automatického hlasového menu, v němž stisknutím patřičného čísla na číselníku svého telefonního přístroje blíže specifikuje: A) jazyk, jímž chce hovořit a B) svůj problém (má tři možnosti – potíže s heslem, pomoc s účastí ve výběrovém řízení nebo obecný problém). Agent díky tomu už při přijímání hovoru ví, v jakém jazyce zákazník bude mluvit – v momentě, kdy mu zazvoní telefon, se na počítači zobrazí příchozí linka s jazykem a číslem volajícího. Pokud dostane hovor v jazyce, který sám neovládá (jako v příkladu výše s dámou z Francie), má v zásadě 4 možnosti, jak se zachovat: 1) hovor přijme, omluví se, že mluvčí daného jazyka není právě k dispozici, poprosí zákazníka o strpení a hovor přepoše agentovi, který se mezitím uvolnil a daný jazyk ovládá; 2) hovor přijme, omluví se, že mluvčí daného jazyka není k dispozici a zeptá se, zda si zákazník přeje pokračovat anglicky; 3) hovor přijme, omluví se, že mluvčí daného jazyka není k dispozici, poznamená si zákazníkovo telefonní

číslo a požádá kolegu ovládajícího daný jazyk, aby zákazníkovi zavolal zpět, až bude mít čas;
4) hovor přijme, omluví se, že mluvčí daného jazyka není k dispozici, poprosí zákazníka o strpení, zavolá na tlumočnickou linku a hovor realizuje skrze tlumočníka.

Pokud se rozhodne pro poslední možnost, požádá tedy zákazníka o posečkání a za pomoci tlačítka na svém telefonním přístroji dá jeho linku na tzv. režim *HOLD* (zákazník v tu chvíli slyší hudbu). Zároveň přitom zmačkne knoflík pro konferenční hovor a vytočí číslo tlumočnické linky, konkrétně *LanguageLine Solutions*.

Na tlumočnické lince se ozve automat s hlasovým menu. Agent je vyzván k zadání zákaznického čísla, výběru jazyka a zadání osobního kódu. Přesně probíhá proces následovně:

Agent vytočil číslo tlumočnické linky. Na tlumočnické lince se ozývá automatické hlasové menu namluvené ženským hlasem:

AUTOMAT: *Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID.*

Vítejte v LanguageLine Solutions. Zadejte prosím své šestičíselné klientské číslo.

(Agent zadá číslo vymačkáním číslic na svém telefonním přístroji.)

For Spanish, press 1. For all other languages, press 2.

Pro španělštinu zmačkněte 1. Pro jakýkoli jiný jazyk zmačkněte 2.

(Agent zmačkne na svém telefonním přístroji patřičné číslo. Pokud zmačkne 2, menu pokračuje dále.)

Please speak the name of the desired language.

Řekněte prosím, jaký jazyk žádáte.

AGENT: *French.*

Francouzštinu.

(Agent vysloví název jazyka, který žádá.)

AUTOMAT: *I understood French. If this is correct press 1, if not press 2.*

Rozuměla jsem „francouzština“. Je-li to správně, zmačkněte 1. Je-li to špatně, zmačkněte 2.

(Automat název jazyka zopakuje a žádá jej od agenta potvrdit. Pokud zmačkne 2, automat znovu zopakuje: *Řekněte prosím, jaký jazyk žádáte.*)

Please enter your personal code.

Zadejte prosím svůj osobní kód.

(Agent zadá kód.)

Please hold for the next available interpreter.

Vyčkejte prosím na dalšího volného tlumočníka.

(Po tomto hlášení hraje hudba, dokud se na lince neohlásí tlumočnick.)

Zadá-li agent klientské číslo nebo kód špatně, či není-li automat schopen vyslovený jazyk rozpoznat, ozve se následující hlášení:

I did not get your response.

Nerozuměla jsem vám.

Agent má poté znovu zadat číslo 1 pro španělštinu či vyslovit název jazyka. Pokud se nezadaří ani na podruhé, ozve se:

A representative will be added to complete your call.

Vyčkejte na operátora, který vaši žádost dokončí.

Hovor je v tu chvíli automaticky přeměrován na operátora (zaměstnance *LanguageLine Solutions*), který od agenta potřebná data přijme a manuálně je zadá do počítače. Poté, podobně jako automat, agenta vyzve, aby vyčkal na volného tlumočníka.

Celý proces zadávání dat zabere pouze kolem 15 sekund (nepočítaje v to dobu, po kterou musí agent čekat na tlumočníka). Hlasové menu se dá uspíšit – agent nemusí čekat, až automat dořekne celou větu, ale může čísla či jazyk zadávat už během toho, kdy se hlášení ozývá. Jak si lze povšimnout, při spojování nabízí automat na výběr okamžitě mezi španělštinou a ostatními jazyky. Je to proto, že španělština je nejžádanější jazyk: *LanguageLine Solutions* jako americká firma je často využívána pro komunikaci mezi anglofonními Američany a španělsky mluvícími Hispánci.

Když tlumočnick na hovor odpoví, přivítá agenta standardizovanou zdravicí. Řekne své jméno, příjmení, osobní číslo a jazyk, kterým tlumočí. Poté se agenta zeptá, zda má klienta už na lince, nebo zda ho má za něj vytočit:

Hello, this is Juan Gonzáles³⁴, Interpreter ID 6175, for Spanish. Is the customer with you or would you like me to call them for you?

Dobrý den, tady Juan Gonzáles, číslo 6175, tlumočnick španělštiny. Máte klienta na lince nebo ho mám za vás zavolat?

Na tuto otázku agent naváže odpovědí, že má klienta na druhé lince. Udělí tlumočnickovi pokyny – řekne, na co se má zeptat a případně ho krátce uvede do kontextu. Poté agent

³⁴ Jméno i číslo jsou v zájmu zachování anonymity smyšlené a slouží výhradně pro ilustraci.

zmačkne na svém telefonním přístroji knoflík, jímž přidá linku klienta, která dosud byla ve vyčkávacím režimu *HOLD*, do konferenčního hovoru. Od této chvíle se všechny tři osoby vzájemně slyší.

Konec hovoru zakončuje tlumočník opět standardizovaně otázkou, zda může pro agenta udělat ještě něco dalšího:

Can I do anything else for you?

Mohu pro Vás ještě něco udělat?

Agent pak může tlumočníka požádat o asistenci při dalším hovoru. Pokud už nic dalšího nepotřebuje, tlumočník se rozloučí:

Thank you for using our services. Have a good day, bye bye.

Děkujeme, že využíváte našich služeb. Pěkný den a nasledanou.

10. MATERIÁL A METODOLOGIE

Materiál, který bude v následujících kapitolách analyzován, tvoří přepisy hovorů autentických nahrávek, které agenti *Ariby* uskutečnili v období od 1. února do 30. června 2014. Jak již jsem zmínil výše, zkoumány budou hovory anglicko-francouzské, anglicko-německé a anglicko-španělské.

Nahrávky obsahují citlivé informace, a proto je *Ariba* poskytla pouze pod podmínku zachování anonymity. Bylo dohodnuto, že společnost mi nahrávky poskytne a já z nich vyhotovím přepisy. Nahrávky pak společnosti vrátím a součástí práce budou jen transkripty, v nichž budou vypuštěny všechny citlivé údaje, zejména jména všech agentů, zákazníků a tlumočnicků, názvy firem a kontaktní údaje jako telefonní čísla a emailové adresy. Všechny tyto údaje jsou proto v prepisech nahrazeny obecnými podstatnými jmény či jsou jinak opsány.

Aby byla zachována anonymita, ale přitom šlo identifikovat hovory realizované stejným agentem či tlumočené stejným tlumočnickem, vytvořil jsem systém číslování, jehož užívám dále v odkazování. Systém funguje následovně:

FR_1–33 = anglicko-francouzský hovor a jeho pořadové číslo;

DE_1–10 = anglicko-německý hovor a jeho pořadové číslo;

ES_1–30 = anglicko-španělský hovor a jeho pořadové číslo;

Agent/ka_1–12 = pořadové číslo agenta/agentky;

FR_Tlum_1–19 = tlumočník/tlumočnice z francouzštiny a jeho/její pořadové číslo;

DE_Tlum_1–7 = tlumočník/tlumočnice z němčiny a jeho/její pořadové číslo;
ES_Tlum_1–25 = tlumočník/tlumočnice ze španělštiny a jeho/její pořadové číslo.

Nahrávky byly získány z interní databáze *Ariby* zaznamenávající všechny hovory, které se na oddělení podpory zákazníků uskuteční. Použity byly výhradně hovory uskutečněné směnou *EMEA* sídlící v Praze (viz kapitolu 9.2).

Z nahrávek byly pořízeny přepisy, které jsou přiloženy na konci v kapitole 15 a také na CD, jež je součástí této práce. Každý transkript obsahuje hlavičku, v níž je uvedeno pořadové číslo hovoru, agenta a tlumočníka, stopáž a stručnou charakteristiku problému, který se řeší. Přepisy se snaží co nejvěrněji zachytit také maximum mimojazykových detailů, například suprasegmentálních rysů (hezitace, pauzy, překryvy hlasů) a tok hovoru. Tyto detaily jsou v prepisech uváděny kurzívou v závorkách a oproti dialogům mezi účastníky hovoru jsou pro lepší rozlišení vtištěny tučně, např. (DE_8):

TLUMOČNÍK: Hallo, schönen guten Tag. Hier ist der de... (*linka nachvíli vypadne*). Was bitte können wir für Sie tun?
 Haló, dobrý den. Tady je... (*linka nachvíli vypadne*). Co pro vás prosím můžeme udělat?

Pokud si účastníci hovoru vzájemně vstoupili do řeči a v nahrávce byl překryv hlasů, jsou tyto situace naznačeny odražením řádku od levého okraje, např. jako zde v hovoru FR_9:

AGENT: OK, so the second one. *Ehm*. Yes, I get the same problem as you do when I try to open the file. When I try to open the file it tells me there was an error in this document. So what I can tell you is that...
 OK, takže ten druhý. Ehm. Ano, mám problém jako vy, když se ten soubor pokusím otevřít. Když se ho pokusím otevřít, říká mi to, že v dokumentu je chyba. Čili to znamená, že...
TLUMOČNICE: Sir, sorry. May I go ahead and translate what you just said?
 Promiňte. Mohu prosím přetlumočit, co jste právě řekl?

Takto odražený druhý řádek značí, že tlumočnice nenechala agenta dokončit výpověď a předčasně mu vstoupila do řeči.

Hovory byly transkribovány s maximální přesností: každý hovor jsem odposlechl a přepsal, poté nechal zkontrolovat rodilým mluvčím a nakonec jsem ho ještě jednou pečlivě zkontroloval při formátování a analýze. Protože přepisy slouží lingvistickým účelům, zachycují výpovědi přesně tak, jak byly vyřčeny a zaznamenány na nahrávce: proto se v nich, stejně jako v běžném jazyce, vyskytují nedokončené výpovědi, elipsy, vyšínutí z vazeb a v případě některých agentů a tlumočníků i gramatické chyby. Co se agentů týče, angličtina není mateřským jazykem většiny z nich, jak je patrné z následující tabulky. Agenti totiž pocházejí z různých zemí.

Agentka_1	Itálie	Agent_7	Česká republika
Agent_2	Rakousko	Agentka_8	Indie
Agent_3	Austrálie	Agentka_9	Francie
Agent_4	Kanada	Agent_10	Česká republika
Agentka_5	Česká republika	Agentka_11	Francie
Agentka_6	Surinam	Agent_12	Česká republika

Tabulka 1: Národnostní složení jednotlivých agentů

11. ANALÝZA NAHRÁVEK

11.1 Velikost korpusu

Mým původním záměrem bylo, aby všechny tři zkoumané jazyky byly zastoupeny stejným množstvím nahrávek. Při rešerších v nahrávací databázi se však ukázalo, že francouzské a španělské tlumočené hovory výrazně převažují nad německými. Vysvětlení je pro to dvojí: zaprvé denní objem německých hovorů je menší než francouzských a španělských a zadruhé němečtí zákazníci jsou častěji ochotní přejít do angličtiny, pokud zrovna není k dispozici mluvčí hovořící jejich jazykem. Naopak Francouzi a Španělé si častěji přejí komunikovat přes tlumočníka.

Je také třeba upozornit, že poptávka po tlumočení v *Aribě* značně fluktuuje, neboť závisí na několika faktorech. Z pozice nabídky záleží na disponibilitě agentů vybavených daným jazykem – na tom, kolik jich v daném období ve společnosti pracuje, zda jsou zrovna v práci či mají dovolenou nebo jsou nemocní a dokonce i na tom, v kterou hodinu dne má ten který agent pauzu na oběd. Z perspektivy poptávky je rozhodující, kolik zákazníků do *Ariby* zrovna volá: jsou období, kdy je velký objem hovorů (tradičně na podzim a před Vánocemi), a naopak týdny, kdy je hovorů méně (týden mezi Štědrým dnem a Novým rokem a letní prázdniny). Tlumočnická linka tak vlastně vytváří jakousi rezervu, která vyrovnává nabídku s poptávkou ve chvílích, kdy ta druhá převyšuje první.

Právě kvůli těmto okolnostem jsem byl nakonec nucen velikost korpusu upravit. Vycházím tedy z 33 francouzských, 30 španělských a 10 německých transkriptů. Je to zároveň maximální množství, které bylo za zkoumané období z nahrávací databáze možné získat – více tlumočených hovorů směna *EMEA* v těchto jazycích neuskutečnila.

Co se délky hovorů týče, situace vypadá následovně: celková stopáž všech nahrávek je 16:49:03. Největší část z toho tvoří francouzské hovory (7:42:16), dále španělské (6:12:08) a nakonec německé (2:54:39). Průměrná délka jednoho hovoru je 13:49, přičemž v průměru nejdelší byly hovory německé (17:28), poté francouzské (14:00) a nakonec španělské (12:24). Nejdelší hovor byl FR_19, který měl 39:44, naopak nejkratší byl ES_10 s pouhými 2:58. Je

třeba podotknout, že délka jednotlivých hovorů se může výrazně lišit – záleží totiž především na komplikovanosti problému, s nímž klient volá.

Základní informace o všech hovorech podává následující tabulka – uvádí pořadové číslo hovoru, stopáž a číslo agenta a tlumočnicka:

Tabulka 2: Přehled zkoumaných hovorů

Číslo	Délka	Agent/ka	Tlumočník/ Tlumočnice	Číslo	Délka	Agent/ka	Tlumočník/ Tlumočnice
FRANCOUZSKÉ HOVORY							
FR_1	6:58	Agentka_1	FR_Tlu_1	FR_18	17:05	Agentka_5	FR_Tlu_13
FR_2	8:30	Agentka_1	FR_Tlu_2	FR_19	39:44	Agentka_5	FR_Tlu_6
FR_3	16:10	Agentka_1	FR_Tlu_3	FR_20	14:57	Agentka_5	FR_Tlu_4
FR_4	10:08	Agentka_1	FR_Tlu_4	FR_21	15:11	Agentka_5	FR_Tlu_2
FR_5	7:05	Agent_2	FR_Tlu_2	FR_22	11:11	Agentka_5	FR_Tlu_14
FR_6	10:10	Agent_2	FR_Tlu_5	FR_23	9:30	Agentka_6	FR_Tlu_1
FR_7	27:47	Agent_2	FR_Tlu_5	FR_24	21:47	Agentka_6	FR_Tlu_15
FR_8	20:41	Agent_2	FR_Tlu_6, FR_Tlu_15	FR_25	12:47	Agentka_6	FR_Tlu_16
FR_9	16:39	Agent_2	FR_Tlu_7	FR_26	7:20	Agentka_6	FR_Tlu_11
FR_10	8:27	Agent_2	FR_Tlu_5	FR_27	10:29	Agentka_6	FR_Tlu_17
FR_11	16:21	Agent_3	FR_Tlu_4	FR_28	23:59	Agentka_6	FR_Tlu_19
FR_12	25:15	Agent_4	FR_Tlu_8	FR_29	15:02	Agentka_6	FR_Tlu_4
FR_13	7:25	Agent_4	FR_Tlu_9	FR_30	18:08	Agentka_6	FR_Tlu_1
FR_14	5:45	Agent_4	FR_Tlu_1	FR_31	15:56	Agentka_6	FR_Tlu_11, FR_Tlu_2
FR_15	12:04	Agent_4	FR_Tlu_10	FR_32	6:07	Agentka_6	FR_Tlu_2
FR_16	10:07	Agent_4	FR_Tlu_11	FR_33	5:44	Agentka_6	FR_Tlu_18
FR_17	7:47	Agent_4	FR_Tlu_12				
NĚMECKÉ HOVORY							
DE_1	10:30	Agentka_1	DE_Tlu_1	DE_6	5:03	Agentka_6	DE_Tlu_2
DE_2	28:41	Agent_3	DE_Tlu_2	DE_7	17:42	Agentka_6	DE_Tlu_5
DE_3	31:03	Agent_7	DE_Tlu_2	DE_8	19:45	Agentka_8	DE_Tlu_6
DE_4	16:05	Agent_7	DE_Tlu_3	DE_9	16:06	Agentka_9	DE_Tlu_7
DE_5	15:12	Agentka_6	DE_Tlu_4	DE_10	14:32	Agent_10	DE_Tlu_4
ŠPANĚLSKÉ HOVORY							
ES_1	11:59	Agentka_1	ES_Tlu_1	ES_16	8:50	Agentka_6	ES_Tlu_14
ES_2	10:32	Agentka_1	ES_Tlu_2	ES_17	9:29	Agentka_6	ES_Tlu_15
ES_3	10:01	Agentka_11	ES_Tlu_3	ES_18	24:06	Agentka_6	ES_Tlu_16
ES_4	32:19	Agent_3	ES_Tlu_4	ES_19	7:53	Agentka_6	ES_Tlu_17
ES_5	15:19	Agent_3	ES_Tlu_5	ES_20	19:01	Agentka_6	ES_Tlu_3
ES_6	19:36	Agent_12	ES_Tlu_6	ES_21	12:45	Agentka_6	ES_Tlu_18
ES_7	19:15	Agent_12	ES_Tlu_7	ES_22	12:24	Agentka_6	ES_Tlu_19
ES_8	8:20	Agent_12	ES_Tlu_8	ES_23	16:25	Agentka_6	ES_Tlu_20

ES_9	12:03	Agent_4		ES_24	8:53	Agentka_6	ES_Tlu_13, ES_Tlu_8
			ES_Tlu_6				
ES_10	2:58	Agentka_6	ES_Tlu_9	ES_25	14:16	Agentka_6	ES_Tlu_21
ES_11	10:14	Agentka_6	žádný	ES_26	6:23	Agentka_6	ES_Tlu_22
ES_12	5:43	Agentka_6	ES_Tlu_10	ES_27	3:47	Agentka_6	ES_Tlu_23
ES_13	9:07	Agentka_6	ES_Tlu_11	ES_28	16:04	Agent_10	ES_Tlu_1
ES_14	8:21	Agentka_6	ES_Tlu_12	ES_29	12:49	Agent_10	ES_Tlu_24
ES_15	9:54	Agentka_6	ES_Tlu_13	ES_30	13:22	Agent_10	ES_Tlu_25

Jak je z tabulky patrné, počet hovorů se mezi jednotlivými agenty značně liší. Závisí totiž na tom, jak vysokou prioritu má ten který agent nastavenou v softwaru, který mezi agenty jednotlivé hovory přiděluje. Zpravidla platí, že čím zkušenější agent, tím vyšší prioritu má. Přesně to je případ Agentky_6, která má nastavenou vysokou prioritu na všechny tři zkoumané jazyky: FR, DE i ES. Tato agentka ve vzorku uskutečnila 32 hovorů, tj. 44 % (FR: 11 hovorů, DE: 3 hovory, ES: 18 hovorů). Naproti tomu jiní agenti mají prioritu nastavenou nízko. Proto mají Agentka_8, Agentka_9 a Agentka_11 pouze po jednom hovoru. Někteří agenti slouží jako jazyková záloha pouze pro určitý jazyk: Agent_2 proto přijímá hovory pouze francouzské (FR_5, FR_6, FR_7, FR_8, FR_9 a FR_10), ale nikoli německé nebo španělské; podobně Agent_7 má rezervu nastavenou pouze na němčinu (DE_3, DE_4), ale nikoli na francouzštinu a španělštinu.

Co se tlumočnicků týče, je na první pohled patrné, že celkově je jich více než agentů. Ve vzorku bylo celkem 51 různých tlumočnicků, z toho 19 francouzských, 7 německých a 25 španělských. U všech jazyků se vyskytly případy, kdy různé hovory byly odtlumočeny týmiž tlumočníky. Bylo to především ve FR a DE – zde někteří tlumočníci odpracovali 3 a více hovorů. Naproti tomu španělští tlumočníci měli nanejvýš 2 hovory. Nejvíce hovorů odtlumočila FR_Tlu_2, a to konkrétně 5. U některých hovorů jsou uvedeni dva tlumočníci – to znamená, že linka tlumočnicka se během hovoru přerušila a agent musel znovu vytáčet tlumočnickou linku, aby si vyžádal tlumočnicka nového.

11.2 Hypotéza 1 – 3. osoba singuláru

Abych mohl první hypotézu poměřit s výsledky Rosenberga a Leeové, musel jsem vyskyt 3. os. sg. vypočítat pomocí dvou různých metod.³⁵ V první metodě jsem spočítal výskyt 3. os. sg. a nebral jsem přitom ohled, jaký tlumočnick ji použil. Tyto výsledky shrnuje následující tabulka:³⁶

³⁵ Hovor ES_11 nebyl v rámci této hypotézy klasifikován, neboť byl ukončen předtím, než proběhlo spojení s tlumočnickem.

³⁶ Klasifikace všech hovorů podle jednotlivých hypotéz je součástí příloh (viz kapitolu 15).

3. OSOBA SINGULÁRU podle hovorů								
	FR	DE	ES	CELKEM	FR	DE	ES	CELKEM
pouze 1. os. sg.	24	2	18	44	73%	20%	62%	61%
střídání 1. a 3. os. sg.	9	5	11	25	27%	50%	38%	35%
střídání 1. os. sg. a pl.	0	3	0	3	0%	30%	0%	4%

Tabulka 3: Hypotéza 1 – 3. osoba singuláru podle hovorů

První řádek zachycuje, kolik hovorů bylo tlumočeno pouze v první osobě. Bylo to celkem 44 hovorů (61 %). Druhý řádek uvádí, že ve 25 případech (35 %) tlumočnick střídá 1. a 3. os. sg. Do této kategorie jsem zařadil všechny hovory, v nichž se byť jednou třetí osoba vyskytla. Ani jeden hovor nebyl tlumočen pouze ve třetí osobě. Třetí řádek znamená, že ve 3 hovorech se střídala 1. os. sg. s první osobou plurálu.

Tato metoda mi umožňuje porovnat výsledky s Rosenbergovými, neboť i on počítal prosté zastoupení 3. os. sg. v korpusu. Rosenberg uvádí, že v jeho vzorku tvořily hovory, v nichž se střídala 1. os. sg. s 3. os. sg., 82 %. Já jsem došel k výsledkům diametrálně odlišným, neboť osoby střídalo pouze 35 % tlumočnicků. Většina z nich tlumočila v 1. os. sg. – 61 % (u francouzštiny to bylo dokonce 73 %). Mám proto za to, že Rosenbergových vysokých 82 % je pravděpodobně ovlivněno jeho osobními preferencemi k použití 3. os. sg., neboť on zkoumal pouze hovory uskutečněné sebou samým. V mém korpusu je naproti tomu zastoupeno 51 různých tlumočnicků. Zmínil jsem také, že *LanguageLine Solutions* na svém webu slibuje tlumočení v 1. os. sg. To se z větší části potvrdilo: většina hovorů je tlumočena v této osobě (61 %), i když to rozhodně nejsou hovory všechny.

Druhá metoda vzala ohled na to, jaký konkrétní tlumočnick tu kterou osobu používá. Následující tabulka tudíž sumarizuje, jak 3. os. sg. tlumočnicki používají podle svých preferencí.

3. OSOBA SINGULÁRU podle tlumočnicků								
	FR	DE	ES	CELKEM	FR	DE	ES	CELKEM
pouze 1. os. sg.	14	2	14	30	74%	29%	56%	59%
střídání 1. a 3. os. sg.	5	4	11	20	26%	57%	44%	39%
střídání 1. os. sg. a pl.	0	1	0	1	0%	14%	0%	2%

Tabulka 4: Hypotéza 1 – 3. osoba singuláru podle tlumočnicků

Celkem 30 tlumočnicků používalo během hovoru pouze 1. os. sg., což dělá 59 %. Nejčastěji tlumočili první osobou francouzští tlumočnicki (74 %), poté španělští (56 %) a nakonec němečtí (29 %). 20 tlumočnicků (39 %) střídalo 1. a 3. os. sg. Nejčastěji to bylo v němčině (57 %), poté ve španělštině (44 %) a nakonec ve francouzštině (26 %). Ve vzorku

se vyskytla jedna německá tlumočnice (DE_Tlu_2), která volila poněkud osobitou strategii a při tlumočení střídala 1. os. sg. s 1. os. pl.

Tato metoda mi umožňuje srovnat výsledky s Leeovou. V jejím dotazníkovém šetření 40 % korejských tlumočnic uvedlo, že tlumočí výhradně v 1. os. sg., 15 % pouze ve 3. os. sg. a 45 % tyto osoby střídá. Mé výsledky se blíží závěrům autorky pouze ve třetím případě, tedy kdy se osoby střídají – mně vyšlo 39 %. Co se pouze první osoby týče, můj výsledek je vyšší – 59 %, tedy o 19 % více, což je poměrně značný rozdíl. Zásadně se ale rozcházíme v tom, kdy tlumočníci tlumočí pouze ve třetí osobě – na rozdíl od jejich 15 % v mém vzorku nebyl takový tlumočník ani jediný.

Při formulaci hypotézy č. 1 jsem vyjádřil domněnku, že španělští tlumočníci budou tíhnout k častějšímu užívání 3. os. sg. než francouzští a němečtí. Tento předpoklad se zčásti potvrdil, i když ne tak přesvědčivě, jak jsem očekával. Třetí osobu použilo 44 % španělských tlumočnicků. Je to sice nižší procento, než u německých tlumočnicků (57 %), ale zároveň vyšší než u francouzských (26 %). U německého vzorku je ale třeba brát v potaz nižší validitu, protože hovorů je třikrát méně než u FR a ES. Pokud by se francouzští a němečtí tlumočníci brali jako jedna skupina, vyšlo by, že 3. os. sg. použilo 36 %. To je sice pořád méně, než 44 %, ovšem nikterak markantně. Hodnotím to tedy tak, že má domněnka se nepotvrdila.

Na základě rozboru soudím, že **hypotéza č. 1 se z velké části nepotvrdila**. Mé výsledky se totiž podstatně liší s těmi, k nimž došli Rosenberg a Leeová. Přesto však nechci tvrdit, že by jejich závěry nebyly zcela platné. Naše výzkumy totiž poukazují na jeden důležitý fakt, a sice že 3 os. sg. se v TI relativně často používá (i já jsem došel k 35 %, resp. 39 %).

Spíše než vést polemiku o procentuálním zastoupení je podle mě důležité poukázat na konkrétní momenty, kde se 3. os. sg. používá, a zamyslet se nad její funkcí. Při bližším pohledu jsem totiž zjistil dvě zajímavé věci: zaprvé to, že tlumočníci se uchýlovali k 3. os. sg. skutečně jen v ojedinělých případech, častokrát i jen jedinkrát za celý hovor; zadruhé to, že pokud už ji použili, měla téměř vždy své opodstatnění. Ve vzorku se vyskytlo 25 hovorů, kde byla 3. os. sg. použita. Pouze u 4 z nich (DE_8, FR_2, FR_21 a FR_23) neměla žádnou funkci a tlumočník ji použil z vlastní libovůle. Ve všech ostatních případech určitou roli zastávala. Na základě analýzy jsem identifikoval následujících 5 skupin, které různorodou funkci 3. osoby dokládají:

A) tlumočník opakuje určitou pasáž či o zopakování sám žádá:

(FR_7, FR_28, FR_30, ES_4, ES_24)³⁷

³⁷ V závorce jsou uvedeny hovory, v nichž má 3. os. sg. tuto funkci. Tučně je vyznačen ten, z něhož je zde uveden příklad.

TLUMOČNÍK: Sir, if I understand you said that he needs to answer one more question and then he will have access, right?
Jestli správně rozumím, řekl jste, že musí odpovědět ještě na jednu otázku a pak bude mít přístup, že?

- B) tlumočnick musí vystoupit z role, např. při zmatení některého z účastníků hovoru či při přerušení mluvčího, a třetí osobou pak podává vysvětlení druhé straně:

(DE_5, DE_7, FR_10, ES_18, ES_19, ES_22):

TLUMOČNÍK: Madam, I had to interrupt him because he gives a lot of information... [...] he tried to place an order via I think he said cXML...
Musel jsem ho přerušit protože říká mnoho informací... [...] snažil se odeslat objednávku, myslím, že řekl přes cXML...

- C) tlumočnick si není jistý a distancuje se od mluvčího (ES_13, ES_23):

TLUMOČNÍK: [...] Do you want to give me a.. a... quick number, I guess she's saying?
[...] Chcete, abych vám dal ehh... „quick number“, tak to myslím říká?

- D) tlumočnick kondenzuje, často kvůli neznámému lexiku (DE_9, FR_19, ES_5, ES_30):

KLIENT: Und der zwote Kommentar war immer: "The user ist already existing, input another user name."
A ten druhý komentář byl vždycky: „Uživatel již existuje, zadejte jiné uživatelské jméno.“

TLUMOČNICE: OK, he told you the second note he got.
OK, a teď vám řekl to druhé hlášení, které se mu zobrazilo.

V této pasáži klient čte chybové hlášení, které se mu zobrazilo, když se pokoušel přihlásit do systému. Tlumočnice systém nezná, a proto nezná ani toto hlášení. Místo toho, aby se ho pokoušela zopakovat, celé sdělení kondenzuje za použití třetí osoby.

- E) tlumočnick se potřebuje z určitého důvodu odlišit od ostatních aktérů hovoru (DE_10, FR_14, ES_1, ES_20):

TLUMOČNICE: ¿Y cuál es su nombre? Por favor.
A jak se jmenujete? Prosím.

KLIENT: (klientovo jméno)

TLUMOČNICE: His name is (jméno klienta).
Jmenuje se (jméno klienta).

Uvedené příklady dokazují, že 3. os. sg. skutečně v některých situacích plní důležitou roli – napomáhá k jasnějšímu sdělení informace. Jsou situace, kdy je výhodnější či zcela nutné ji místo 1. os. sg. použít. Toto podporuje domněnku Leeové, že 1. os. sg. není v TI vždy žádoucí, neboť v určitých momentech může vést naopak k zatemnění smyslu.

11.3 Hypotéza 2 – Audio kvalita hovorů

Analýza zvukové kvality hovorů přinesla následující výsledky.

AUDIOKVALITA HOVORŮ								
	FR	DE	ES	CELKEM	FR	DE	ES	CELKEM
POTÍŽE NENASTALY	32	10	24	66	97%	100%	80%	90%
POTÍŽE NASTALY	1	0	6	7	3%	0%	20%	10%

Tabulka 5: Hypotéza 2 – audiokvalita hovorů

Jak je patrné, u většiny hovorů žádné potíže se zvukem nenastaly. Obecně se dá říci, že ve velké většině byl zvuk relativně kvalitní a účastníkům nebránil v komunikaci. Jak známo, telefon mírně zkresluje hlasy – ty tedy neměly takovou kvalitu, jako kdyby spolu účastníci komunikace rozmlouvali tváří v tvář, přesto jsou na nahrávkách dobře zachyceny a je jim v převážné většině případů bez problémů rozumět. Zvuk samozřejmě nebyl tak čistý jako při simultánním tlumočení, kdy jsou tlumočníci ve zvukotěsných kabinách. Na nahrávkách bylo slyšet, že mikrofony pobíraly hluky z okolního prostředí, především ze strany agentů. Ti totiž pracují v jedné velké místnosti, tzv. open office. Pokud je vysoký objem hovorů, mluví mnoho agentů naráz a v místnosti je poměrně rušno. (V některých pasážích nahrávek byly dokonce slyšet i zřetelné útržky hovorů ostatních agentů.) I přesto však nebyly ruchy moc velké a hlas agenta je bezpečně překryl. Ani v jedné z nahrávek tyto ruchy žádná strana nekomentovala, a proto soudím, že nikomu nevadily.

Z analýzy plyne, že francouzské a německé hovory vyšly z analýzy výrazně lépe než hovory španělské. V německých hovorech nenastal problém ani v jednom případě (0 %), ve francouzských pouze jednou (3 %). U DE_8 jsem váhal, jak ho v rámci této kategorie klasifikovat. Tlumočnickovi jsem totiž na nahrávce špatně rozuměl – pravděpodobně neměl příliš kvalitní mikrofon. Jeho hlas nebyl zřetelný a jednotlivá slova se slévala dohromady. Ač jsem byl na rozpacích, jak se k tomuto hovoru postavit, nakonec jsem ho označil jako za bezproblémový, protože ani klient ani agentka si nestěžovali, že by tlumočnickovi nerozuměli. Je tak možné, že jeho hlas zkreslilo nahrávací zařízení. Naproti tomu hovor FR_11 jsem jako nekvalitní označil. I když na nahrávce žádné výrazné šumy, ozvěny ani vynechávky slyšet nejsou, tlumočnick si stěžuje, že klienta – zejména na začátku hovoru – špatně slyší.

U španělských hovorů byly potíže s audio kvalitou větší. Negativně bylo ovlivněno 6 hovorů (20 %), což je podstatně více než u FR a DE. Na začátku hovoru ES_15 si klient stěžoval, že tlumočníci špatně slyší, i když na nahrávce byl její hlas slyšet dobře. V ES_2 a ES_9 byla po celou dobu patrná citelná ozvěna, která pocházela v obou případech ze strany klienta. Tlumočníci si na ni však nestěžovali a velmi dobře se s ní vyrovnali – zdá se, že jim

vůbec nevadila a jejich výkon nijak výrazně neovlivnila. Naproti tomu u hovorů ES_10, ES_24 a ES_27 nastaly se zvukem problémy výrazné. Hovor ES_27 se kvůli velké ozvěně nakonec vůbec neuskutečnil. U ES_24 a ES_27 si klientky stěžovaly, že neslyší tlumočnicki. U obou hovorů došlo vzápětí i k přerušení linky tlumočnickice. Zde ES_24:

TLUMOČNICE: Yo soy el intérprete, le estaré asistiendo.
Jsem tlumočnickice a budu vám asistovat.

KLIENTKA: Le oigo muy mal *he...* disculpa, pero le oigo muy mal.
Špatně vás slyším. Promiňte, ale velice špatně vás slyším.
(ticho)
¿Habla español? Do you speak Spanish?
Mluvíte španělsky?

AGENTKA: We have a translator on the phone. *Ehh* can you please translate for us?
Na lince je s námi tlumočnickice. Ehh... můžete pro nás překládat ?

KLIENTKA: OK.
OK.
(linka tlumočnickice se náhle přerušuje)

Agentka musela znovu volat na tlumočnickou linku. V ES_10 klientka zavěsila při čekání na novou tlumočnicki, v ES_24 linka klientky vypadla po spojení s novou tlumočnickí.

Nejvýraznější problémy nastaly v ES_27. Tento hovor byl ovlivněn velice výraznou ozvěnou, která vznikala na lince klienta. Ozvěna byla dokonce tak výrazná, že tlumočnick se rozhodl agentce omluvit a netlumočit. Nabídl se vzít si od klienta číslo a spolu s agentkou mu zavolat zpět, klient však řekl, že později zavolá sám:

TLUMOČNÍK: Lo siento señor, es que el intérprete no le entendió, ¿puede comenzar de nuevo?
Omlouvám se, ale tlumočnick Vás neslyšel. Můžete to zopakovat?

KLIENT: Sí. Estamos...
Ano. Jsme...

TLUMOČNÍK: ¿Usted tiene su teléfono en alta voz o en una bocina?
Máte telefon puštěný na reproduktor?

KLIENT: No. No lo tengo...
Ne, nemám...

TLUMOČNÍK: Un segundo por favor porque se escucha mucha interferencia.
Okamžik, prosím, protože je slyšet velká ozvěna.

[...]

TLUMOČNÍK: This is the interpreter speaking. The issue is that there is a whole lot of echo in this call and for the interpreter it is very difficult to interpret and to understand anything that is said. I'm hearing an echo, I'm hearing myself right now.
Mluví tlumočnick. Problém je, že je slyšet velká ozvěna a pro tlumočnicka je velmi obtížné tlumočit a rozumět, co se říká. Slyším ozvěnu – teď právě slyším, jak mluvím já sám.

AGENTKA: Exactly, I can hear the same also. *Ehh...*
Ano, také to slyším. Ehh...

TLUMOČNÍK: Yeah Madam, I will not be able to proceed.
Takto nemůžu pokračovat.

Jaká je situace napříč všemi hovory? Přestože se ve vzorku objevily případy, které byly špatnou kvalitou zvuku ovlivněny, celkové lze výsledky považovat za pozitivní. Ukázalo se totiž, že zvukové potíže se objevily pouze u 7 hovorů, což představuje 10 %. Pokud vezmeme v úvahu to, že z tohoto počtu byly nakonec 4 hovory bez větších obtíží odtlumočeny, dojdeme k závěru, že audio kvalita byla nepřekonatelnou překážkou jen u 3 hovorů, tj. 4 %. **Hypotéza č. 2 se tudíž potvrdila**, neboť zvuk skutečně negativně ovlivnil pouze velmi malé procento hovorů.

Hypotéza dále předpokládala, že pokud problémy vzniknou, neměly by díky dobrému technickému vybavení (sluchátka s mikrofonom) pocházet ani ze strany agenta, ani ze strany tlumočnicka. Toto se však zcela nepotvrdilo. U ES_2, ES_9 a ES_27 je z nahrávky zřejmé, že problém skutečně byl na straně klienta (po té, co na konci hovoru zavěsil a tlumočnick se loučil s agentkou, ozvěna náhle zmizela). Poněkud překvapivé je, že u ES_27, kdy ozvěna byla skutečně výrazná a nepříjemná, klient dvakrát po sobě zopakoval, že telefon nemá puštěný na reproduktor. Je tedy otázkou, zda chyba vznikla na úrovni jeho telefonního přístroje, či jeho příchozí linky. Pakliže jsem si jistý, který účastník komunikace je u zmíněných dvou hovorů za ozvěnu zodpovědný, u FR_11, ES_10 a ES_24 to s jistotou tvrdit nemohu, protože z nahrávky to není jasně patrné. Domnívám se však, že problém mohl nastat na straně tlumočnicka (minimálně u dvou španělských hovorů), protože linky tlumočnic se nejenže zdály být na okamžik „hluché“, ale zároveň se téměř vzápětí přerušily.

Je-li řeč o zvuku, rád bych zde zmínil ještě jednu pomůcku, která se v hovorech častokrát vyskytla a jíž si vypomáhali všichni účastníci hovorů – agenti, tlumočníci i klienti. Výše jsem zmínil, že telefon zvuk zkresluje, což znesnadňuje hláskování. Často totiž není poznat rozdíl mezi jednotlivými hláskami. Problematické jsou zejména ploskivky P, B, D a T, nosovky M a N a frikativy S a F, které mají tendenci splývat jako zde ve FR_23, kdy se agentka pokouší zjistit od klienta tzv. *Document Number*, což je referenční číslo výběrového řízení v aplikaci *Ariba Sourcing*:

AGENTKA:	<i>Ehh, it should actually start with DOC.</i> <i>Ehh, mělo by to začínat na DOC.</i>
TLUMOČNICE:	<i>Est-ce que vous avez un code qui commence par BOC ?</i> <i>Máte kód, který začíná na BOC?</i>

Protože tlumočnice výraz nezná a neslyší jej nezřetelně, komolí z DOC na BOC. Aby nedocházelo k podobným nedorozuměním – zejména při hláskování jmen a emailových adres – existují tzv. hláskovací abecedy.³⁸ Východiskem je anglická abeceda kodifikovaná

³⁸ Někdy se nesprávně označují jako abecedy fonetické.

Mezinárodní organizací pro civilní letectví (ICAO).³⁹ Začíná následovně: A – Alpha, B – Bravo, C – Charlie, atd. Ostatní jazyky mají obdobné abecedy zavedeny také a většinou hláskují podle vlastních jmen osob. Znějí takto: němčina = A – Anton, B – Berta, C – Cäsar; francouzština = A – Anatole, B – Berthe, C – Célestin; španělština = A – Antonio, B – Barcelona, C – Carmen. Italština hláskuje podle jmen velkých italských měst: A – Ancona, B – Bologna, C – Como.⁴⁰ Zde jsou dva příklady ukazující, jak takové hláskování funguje v praxi (FR_14, DE_5 a ES_19):

AGENT: OK. And that was B for Boy?
OK. A to bylo B jako Boy (chlapec)?

TLUMOČNICE: B comme Bernard ?
B jako Bernard?

KLIENT: Non.
Ne.

TLUMOČNICE: Le... La première lettre, c'était quoi ? B ou...
První písmeno bylo které ? B jako...

KLIENT: P. P comme...
P. P jako...

TLUMOČNICE: P comme Papa ?
P jako Papa (tatínek)?

KLIENT : P comme Papa, oui.
P jako Papa, ano.

TLUMOČNICE: AG? A wie Anton und G wie Gustav? Ja, OK. Und das ist auch Ihre Benutzername, richtig?
AG? A jako Anton, G jako Gustav? Dobře. A to je Vaše uživatelské jméno, že?

KLIENTKA: Das ist eh... mein Benutzername, ja.
To je eh... ano, moje uživatelské jméno.

TLUMOČNÍK: ¿Es N de Noviembre (*číslo*)?
Je to N jako Noviembre (listopad)?

KLIENT: Sí. A-N... primero es la A. A de Amor [...] N de Noviembre. Gracias.
Ano, A-N... první je A. A jako Amor (lásky) [...] pak N jako Noviembre. Děkuji.

Tyto příklady dokládají, že hláskovat pomocí slov je po telefonu výhodné a někdy velmi žádoucí, například při uvádění emailových adres. Není přitom vždy podstatné držet se přesně kodifikovaných hláskovacích abeced – lze použít jakékoli slovo, které na danou hlásku začíná (jako v příkladu výše, kde španělský klient používá Amor pro písmeno A). Nepřesnost být jen v jednom písmenu může mít nežádoucí důsledky – často potřebují agenti poslat klientovi email, ten by však na špatně vyhláskovanou adresu nedorazil.

³⁹ Alphabet - Radiotelephony. *International Civil Aviation Organisation: A United Nations Specialized Agency* [online]. 2014 [cit. 2014-07-16]. Dostupné z: <http://www.icao.int/Pages/AlphabetRadiotelephony.aspx>.

⁴⁰ Přehled těchto abeced je uveden na konci práce v přílohách v kapitole 15.

11.4 Hypotéza 3 – Stabilita spojení

Z analýzy vyplynulo, že k přerušení linek došlo následovně:

STABILITA LINEK								
	FR	DE	ES	CELKEM	FR	DE	ES	CELKEM
SPOJENÍ NEPŘERUŠENO	31	7	23	61	94%	70%	77%	84%
SPOJENÍ PŘERUŠENO	2	3	7	12	6%	30%	23%	16%

Tabulka 6: Hypotéza 3 - Stabilita spojení

Pojem stabilita jsem chápal v rámci této hypotézy v tom nejširším slova smyslu – za nestabilní jsem považoval jakýkoli hovor, kde z jakéhokoli důvodu došlo k přerušení alespoň jedné ze tří linek (agent, klient, tlumočnický). K přerušení linky došlo u FR_8, FR_31, DE_3, DE_4, DE_6, ES_10, ES_11, ES_12, ES_18, ES_19, ES_20 a ES_20. Řečí čísel to znamená, že nejméně často se přerušily hovory francouzské (pouze 2 případy, tj. 6 %). Výrazně častěji byly přerušeny hovory španělské (7 případů, tj. 23 %) a německé (3 případy, tj. 30 %). Celkem bylo přerušeno 12 hovorů, což představuje 16 %.

Tuto kategorii je možné rozdělit do několika detailnějších podskupin. Ukázalo se, že v 9 hovorech došlo ke ztracení spojení s linkou tlumočnickou a ve s 3 linkou klienta. Ze strany agenta nebyla linka přerušena ani v jednom případě. U FR_31 a DE_3 agent opět vytočil tlumočnickou linku, byl znovu spojen s tlumočnickem a hovor úspěšně dokončil. Někdy ale zákazník během spojování s tlumočnickem nevydržel na lince čekat – klientka v ES_10 po ztrátě prvního tlumočnicka zavěsila, když agentka volala na tlumočnickou linku podruhé (hovor ukončen v čase 2:58), v ES_11 klient nevydržel čekat při spojování na prvního tlumočnicka – tato doba se protáhla na 10:10, kdy zákazník čekání vzdal a zavěsil. Tato čekací doba je zcela extrémní (zvláště u španělštiny) a u žádného jiného hovoru ve vzorku nebyla tak dlouhá (spojování naopak probíhalo velmi rychle, běžně nepřesáhlo 15 sekund). Ani já si z vlastní zkušenosti jako agent nepamatuji, že bych kdy musel vyčkávat tak dlouho.

Dále stojí za povšimnutí, že v německých hovorech došlo ke ztrátám hned ve 3 případech (30 %). Je to proto, že tyto tři německé hovory tlumočila tatáž tlumočnicka DE_Tlu_2 a u dvou z nich (DE_3 a DE_6) její linka vypadla. U DE_6 klientka spěchala, a proto se Agentka_6 po odpojení tlumočnicka rozhodla, že místo nového volání na *LanguageLine* hovor raději transferuje německy mluvící agentce, která se mezitím uvolnila. U DE_3 však Agent_7 volání na tlumočnickou linku opakoval a je zajímavé, že byl přepojen opět na DE_Tlu_2. Zde je pasáž zachycující, jak se tlumočnicka omlouvá nejprve agentovi a následně i klientovi:

TLUMOČNICE: Hi (*jméno agenta*). Yes, we got interrupted earlier, I apologize for any inconvenience.
Dobrý den, (*jméno agenta*). Ano, byli jsme přerušeni. Omlouvám se za nepříjemnosti.

[...]

TLUMOČNICE: Schönen guten Tag, hier ist nochmal die deutsche Übersetzerin. Entschuldigen Sie bitte, wir wurden grad unterbrochen.
Pěkný dobrý den, tady je opět německá tlumočnice. Prosím promiňte, před chvílí jsme byli přerušeni.

Na vzorku 10 německých hovorů došlo k přerušení linky DE_Tlu_2 hned dvakrát, což naznačuje, že tato tlumočnice může mít vážnější technické problémy se stabilitou telefonní linky.

Další podskupinou jsou hovory, kdy se tlumočníci odpojili sami ze své vůle. U DE_4 a ES_18 přešli klienti ze svých mateřšin během hovoru plynule do angličtiny a mluvili jí až do konce. Tlumočníci se z těchto hovorů odpojili, aniž by se předem agenta zeptali, zda mají na lince pro případnou další asistenci zůstat.

Je třeba upozornit na hovory FR_31 a FR_8. U těchto hovorů nelze jasně identifikovat, jaké přesně byly okolnosti toho, že ke ztrátě tlumočnicka došlo. Přesto dle mého názoru existují oprávněné pochybnosti, že tlumočníci práci sami „vzdali“ a zavěsili. U FR_8 to dokonce udělaly dvě tlumočnice po sobě. Zde je zachycena inkriminovaná situace z FR_8, kdy se odpojila první tlumočnice FR_Tlu_6:

KLIENTKA: *(jméno klientky)* de la société (*název společnosti*). Ehh en fait, je vous appelle parce que nous n'arrivons pas à rentrer sur le site pour télécharger un dossier concernant (*dlouhý název výběrového řízení*). Il nous faut un identifiant et un mot de passe.
(jméno klientky) ze firmy (*název společnosti*). Ehh volám vám, protože se nám nedaří dostat na stránku, abychom si mohli stáhnout podklady k (*dlouhý název výběrového řízení*). Potřebujeme uživatelské jméno a heslo.

(linka tlumočnice se přerušuje)

AGENT: Hello?
Haló?

KLIENTKA: Oui ?
Ano?

AGENT: Oh ehh... I'm sorry. The... the interpreter ehh... just left the conference. One moment, please.
Ehh... Omlouvám se. Tlu... tlumočnice ehh... právě opustila hovor. Chvilíčku, prosím.

(agent dává klientku na režim HOLD a vytáčí znovu tlumočnickou linku)

AGENT: *(říká kolegovi pobouřeně a frustrovaně)* The interpreter just hung up! I don't know... I don't know, maybe the call dropped and it was not her fault but it's uff...
(říká kolegovi pobouřeně a frustrovaně) Tlumočnice právě zavěsila! Nevím... Nevím, možná, že se přerušila linka a nebyla to její chyba, ale uff...

V tomto úryvku je vidět, že tlumočnice se odpojila po první výpovědi agentky, která bývá z hlediska kontextu nejproblematictější. V tomto případě navíc obsahovala hned 3 komplikovaná vlastní jména. Stejná situace nastala i ve FR_31 – i tam byl tlumočnick konfrontován s velice komplexní první výpovědí a stejně jako tlumočnice zde se odpojil. Druhou tlumočnicí ve FR_8 byla FR_Tlu_15. Celý hovor trval 20:41 a tlumočnice během něj

měla velké problémy s terminologií.⁴¹ Podle průběhu hovoru usuzuji, že i ona se na konci pravděpodobně sama odpojila. Zdůrazňuji, že je to pouze předpoklad podpořený pouze zvukovou stopou na nahrávce,⁴² konkrétním průběhem hovoru a komentářem agenta.⁴³ Pokud je to však pravda, poukazuje to na poněkud znepokojivý rys v chování některých TI tlumočnicků. Na rozdíl od svých kolegů, kteří tlumočí konsektivně nebo simultánně a jsou s klientem fyzicky přítomni, TI tlumočníci mají kontrolu nad tím, co chtějí a nechtějí tlumočit. Pokud se jim některý hovor nelíbí, jednoduše mohou zavěsit a „utéct“ a prostě si jen počkat na hovor další. Konferenční tlumočník si toto dovolit nemůže. Jak je v citovaném úryvku vidět, agent je přerušování linky frustrován. Analýze hypotézy č. 6 dále došla k závěru, že právě přerušování linek (ať už jakéhokoli důvodu) je hlavním důvodem nespokojenosti agentů při používání tlumočnické linky.

Jak tedy hypotézu č. 3 zhodnotit? Celkem bylo přerušeno 12 hovorů, což představuje 16 %. To je téměř jedna šestina. U španělštiny bylo přerušeno hovorů dokonce 7 (24 %), tedy skoro jedna čtvrtina. Je pravda, že na přerušování linek má vliv celá řada faktorů: odpojení klienta kvůli dlouhému čekání, kvůli jeho zmatení, kvůli akustickým problémům, odpojení tlumočnicka kvůli nestabilitě jeho linky či odpojení tlumočnicka z jeho vlastního uvážení. Příčiny jsou různorodé a je patrně nemožné dosáhnout 100 % nepřerušovaných hovorů. Nicméně mám za to, že 16 %, k nimž jsem na základě rozboru došel, je příliš vysoké číslo na to, aby se hypotéza zcela potvrdila. **Hypotézu č. 3** tedy uzavírám tak, že **se potvrdila pouze částečně**: přerušování linek je sice ovlivněn pouze menší počet hovorů, není to však množství, které bychom mohli označit jako velmi malé.

11.5 Hypotéza 4 – Chybějící kontext a podklady

Analýza chybějícího kontextu přinesla výsledky zachycené v následující tabulce:

CHYBĚJÍCÍ KONTEXT A PODKLADY								
	FR	DE	ES	CELKEM	FR	DE	ES	CELKEM
ČINIL POTÍŽE	24	7	17	48	73%	70%	63%	69%
NEČINIL POTÍŽE	9	3	10	22	27%	30%	37%	31%

Tabulka 7: Hypotéza 4 – Chybějící kontext a podklady

Jak již jsem nastínil výše, zaměřil jsem se při analýze této hypotézy na slovní zásobu a sledoval jsem, zda tlumočnickům bude činit potíže terminologie. Všechny hovory, v nichž byly termíny převedeny chybným nebo zavádějícím způsobem včetně těch, které měly za následek

⁴¹ Stejná tlumočnice tlumočila i FR_24 a i tam měla potíže s terminologií.

⁴² Na nahrávkách je slyšet klapnutí, pokud některý účastník hovoru zavěsí.

⁴³ O komentářích agentů pojednává kapitola 11.6.

posun smyslu, jsem zařadil do skupiny na prvním řádku tabulky. Případy, v nichž problémy s terminologií nevznikly, jsem zařadil do řádku druhého. Ze všech zkoumaných hypotéz byla tato nejobtížnější na zhodnocení – někdy totiž byly posuny výrazné, jindy jen drobné, někdy byly hovory komplikovanější, jindy méně. Proto jsem se rozhodl zařadit do první skupiny všechny hovory, v nichž se vyskytly byt i jen drobné smyslové nuance pramenící právě z neznalosti terminologie či aplikací *Ariba*.

Jak už tabulka sama napovídá, ve většině případů se neznalost lexika projevila – bylo to celkem ve 48 hovorech (69 %), z toho nejčastěji v hovorech francouzských (73 %). Nejproblematictější byla pro tlumočníky zpravidla úplně první výpověď klienta (zejména pokud byla dlouhá, detailní nebo příliš specifická), což podtrhuje poznatek, že tlumočník postupně odkrývá kontext tak, jak tlumočí, jako zde v ES_28:

KLIENT: Entonces... entonces *ehh...* tengo que subir un acuerdo de confidencialidad y no puedo subirlo, porque no me deja escribir en él... porque está en PDF, en formato PDF.
Takže... takže eh... musím poslat dohodu o mlčenlivosti, ale nemůžu ji poslat protože do ní nemůžu nic napsat... protože je v PDF, ve formátu PDF.

TLUMOČNÍK: Tiene... OK, tiene que subir una vez más, este... ¿confidencialidad?
Musíte... OK, musíte poslat – ještě jednou, tu... mlčenlivost?

KLIENT: Sí, un acuerdo de confidencialidad.
Ano, dohodu o mlčenlivosti.

TLUMOČNÍK: Entonces, una vez más *ehh...* ¿no puede subir la for... el formulario de confidencialidad, ese es el problema?
Čili ještě jednou eh... nemůžete poslat doh... dohodu o mlčenlivosti, to je ten problém?

KLIENT: No, porque.... Porque está es en PDF.
Ne, protože... Protože je v PDF.

Klient-dodavatel se chce účastnit výběrového řízení, podmínkou účasti je však odeslání dohody o mlčenlivosti. Ta se musí nejprve podepsat. Klient ale obdržel tuto dohodu od nakupující společnosti ve formátu PDF, který nelze editovat. Neví, jak přesně tedy má dohodu podepsat. Problém je sám o sobě triviální, ovšem neznáme-li širší kontext, je tato první výpověď klienta velmi specifická a detailní. Tlumočník má potíže uchopit význam a musí proto žádat o dvojí zopakování.

Někdy může vést absence kontextu k úsměvným situacím, jako zde v DE_9:

KLIENT: Wir wollen an der (*název nakupující společnosti*)-Ausschreibung für Käse teilnehmen...
*Rádi bychom se účastnili výběrového řízení firmy (*název nakupující společnosti*) na sýr...*

TLUMOČNICE: Käse?
Sýr?

KLIENT: Haben... Ja, für Mozzarella.
Máme... Ano, na mozzarellu.

TLUMOČNICE: OK. We would... we would like to sign up for the Keys *ehh* advertisement.
OK. Rádi bychom... rádi bychom se přihlásili na inzerát od Keys.

AGENTKA: Keys advertisement? (*údiv*)
Inzerát od Keys?

Tlumočnice zde má hned tři problémy – nejprve nepochytí, jak se jmenuje nakupující společnost, přestože to je známá celosvětová potravinářská firma. Hned poté nerozumí slovu „výběrové řízení“ (*Ausschreibung*) a „sýr“ (*Käse*), která převádí slovem „inzerát“ a propriem „Keys“. Agentka je zaskočená a příliš nerozumí. Taková situace by se DE_Tlu_7 při tlumočení na místě pravděpodobně nestala, protože by se mohla seznámit s tím, co *Ariba* dělá (pořádá výběrové řízení) i jaké má zákazníky (jméno nakupující společnosti) – v kontextu toho by si pak jistě uvědomila i pravý význam slova *Käse*. Ačkoli měla tlumočnice na začátku hovoru problémy, nakonec se jí kontext podařilo uchopit a hovor zdárně dotlumočila. Tento příklad je poněkud extrémní, dobře ale ilustruje, v jaké situaci TI tlumočníci jsou.

Co se týče obecné slovní zásoby z oblasti počítačů, internetu a obchodu, je pravda, že někteří tlumočníci měli určité potíže, obecně bych ale řekl, že většina byla připravena dobře. Jak jsem předpokládal, problematičtější byly specifické termíny používané v aplikacích *Ariby*. Zde se problematika chybějícího kontextu prolíná s další nevýhodou TI, a sice chybějícím vizuálním kontaktem.

Klienti do *Ariby* totiž často volají, protože potřebují v aplikaci navigovat – nevědí, na jaké tlačítko mají zmáčknout, nebo jsou v aplikaci „ztraceni“ a nevědí, jak dál. Aplikaci mají zobrazenou před sebou na monitoru a stejně tak si ji v momentě hovoru může zobrazit i agent, jenž jej přijímá. Oba dva systém více méně znají a vidí jej. Oproti tomu tlumočník nejenže neví, k čemu přesně systém slouží, ale bohužel si ani nemůže konkrétní stránku zobrazit, neboť aplikace jsou chráněny hesly a nejsou na internetu volně přístupné. V systému se vyskytuje mnoho tlačítek, které figurují jako termíny⁴⁴ a jsou při navigaci klienta zásadní, aby věděl, kam má kliknout. Tlumočník tyto termíny ale nezná a nemá možnost připravit si je dopředu. Agent vidí tlačítka v angličtině, klienti většinou v jazycích, jimiž hovoří. Ve vzorku bylo mnoho hovorů, kdy tlumočníci byli v situaci, kdy takový termín měli přetlumočit. Volili k tomu různé strategie – někteří ponechávali termín v jazyce mluvčího (např. **ES_16**), jiní se snažili termín převést doslova (DE_3, FR_16), další opisovali (ES_22, FR_15), generalizovali (FR_18) anebo úplně vypouštěli (FR_3):

AGENTKA: OK. Can she please go to the “Inbox”?

OK. Může jít prosím do “Inboxu”?

TLUMOČNICE: Bien. ¿Puede entrar en la... lo que está en el “Inbox”? ¿Los... las que llegan?

Dobře. Můžete jít tam... tam kde je “Inbox”? Tam... tam co se přijímá?

KLIENTKA: Ehh... (*hledá*) estoy tratando de entrar.

⁴⁴ Aby i neznalý čtenář měl možnost tyto termíny v prepisech identifikovat, jsou pro účely této práce označeny následujícími uvozovkami: “...” (např. “Inbox”). Tyto uvozovky používám konzistentně ve všech čtyřech jazycích.

TLUMOČNICE: *Ehh... (hledá) pokouším se tam dostat.*
 I'm trying to get in.
Pokouším se tam dostat.

AGENTKA: OK. *(pauza)*

KLIENTKA: Es que no puedo ver el "Inbox".
Ale já ten "Inbox" nikde nevidím.

„Inbox“ je v aplikaci *Ariba Network* místo, kde se shromažďují všechny objednávky přijaté od různých klientů. Klientka je ale zmatená, protože na obrazovce toto slovo nikde nevidí – a ani nemůže, protože se jí zobrazuje ve španělštině. Španělským ekvivalentem pro „Inbox“ je „*Bandeja de entrada*“, to ale tlumočnice samozřejmě nemůže bez předchozí přípravy vědět. Podobných případů se ve vzorku vyskytlo skutečně mnoho. Většinou se však tlumočnickům další spolupráci s agenty podařilo klienta dobře navést.

Nejlepší tlumočnicí ve vzorku byla FR_Tlu_1, která z pěti hovorů, jež celkem tlumočila, neměla problém ve čtyřech. To by mohlo naznačovat, že tlumočníci, kteří pro *Aribu* tlumočí častěji, si postupně budují kontext a pomatují si základ z předchozích hovorů. Na ověření tohoto tvrzení by však byl potřeba korpus většího rozsahu, či korpus cílený pouze na jednoho konkrétního tlumočnicka. V mém vzorku totiž byla jedinou tlumočnicí, u které se tento předpoklad potvrdil. Například DE_Tlu_2 totiž tlumočila celkem 3 hovory, ve dvou ale problém s kontextem měla.

Tolik tedy k problematice z pohledu tlumočnicků. Při analýze jsem si ale všiml ještě jednoho faktu, který je velmi zajímavý, a proto jej zde zmíním. Jde o chybějící situační kontext z pohledu klientů – překvapilo mě, že někteří klienti vůbec nepochopí, že mají komunikovat skrze tlumočnicka. I když se tlumočníci ve všech 73 zkoumaných hovorech první větou představili a jasně se jako tlumočníci vymezili, několik klientů vůbec nepochopilo, že v hovoru je najednou přítomná třetí strana, která má za úkol informace o jejich problému pouze zprostředkovat, nikoli na něj poskytnout odpověď. Taková situace nastala v 7 hovorech, tj. v 11 % (DE_5, FR_28, FR_30, ES_10, ES_12, ES_15, ES_20 a ES_24). Někteří klienti v průběhu hovoru zavěsili, protože byli zmatení, že slyší svůj jazyk i angličtinu, jiní si stěžovali, že anglicky nerozumí a až po druhém upozornění pochopili, že v hovoru je přítomen kromě nich a agenta ještě někdo další (např. DE_5):

DE_5

AGENTKA: OK. Because this number that she gave me, with dash T at the end, this stands for the test account.
OK. Protože to číslo, co mi dala, to s pomlčkou a T na konci, to znamená testovací účet

KLIENTKA: Ein Moment bitte, ganz langsam, ich verstehe English nicht!
Moment, pomalu prosím, já nerozumím anglicky nerozumím.

TLUMOČNICE: *Ehh... ich bin ein Dolmetscher so Sie müssen die Dame erstmal fertig sprechen lassen, damit ich sie hören kann.*

Ehh... já jsem tlumočnice, takže musíte nejdřív nechat dámu úplně dokončit, abych ji slyšela.

KLIENTKA: Aha, OK, OK. Entschuldigung.
Aha, OK, OK. Omlouvám se.

FR_28

AGENTKA: Comment ça se fait que j'ai atterri avec quelqu'un qui parle anglais ? J'ai pas demandé anglais !

Jak to, že jsem skončila u někoho, kdo mluví anglicky? Já jsem přece angličtinu nechtěla!

TLUMOČNICE: Madame, je serai l'interprète, donc je traduis pour vous.

Paní, já jsem tlumočnice, já pro vás budu tlumočit.

KLIENTKA: Bon, d'accord.
Aha, no dobře.

Tito klienti jistě neměli s TI žádné dosavadní zkušenosti, a proto si většinou mysleli, že hovor byl přepojen na agenta mluvícího jejich jazykem. Jde o zcela absurdní situaci, v níž klíčovou roli sehrává právě zasazení komunikační situace do širšího kontextu. Podobná situace by při tlumočení na místě vůbec nenastala, protože tam by klienti tlumočnicka na vlastní oči viděli a uvědomili si, že mají mluvit skrze něj.

Jak tedy tuto hypotézu uzavřít? V 69 % případů měli tlumočníci potíže s terminologií kvůli chybějícímu kontextu a absenci předchozí přípravy, z čehož pramenily posuny a nepřesnosti. Ve velké většině to ovšem nebyly problémy zásadní a tlumočníci byli schopni dovést hovor ke zdárnému závěru. **Hypotézu č. 4**, že ve většině hovorů se chybějící kontext projeví, tedy **hodnotím jako pravdivou**.

11.6 Hypotéza 5 – Míra spokojenosti

Poslední hypotéza má za cíl prozkoumat, jak jsou se službami tlumočnicků spokojeni zákazníci, v tomto případě agenti. Rozbor jejich komentářů přinesl následující výsledky:

KOMENTÁŘE AGENTŮ								
	FR	DE	ES	CELKEM	FR	DE	ES	CELKEM
POZITIVNÍ	20	4	17	41	61%	40%	57%	56%
NEGATIVNÍ	4	3	8	15	12%	30%	37%	21%
NEUTRÁLNÍ	9	3	5	17	27%	30%	17%	23%

Tabulka 8: Hypotéza 5 - Míra spokojenosti agentů

Ve zkoumaném vzorku obdrželo 41 hovorů (56 %) pozitivní komentáře a 15 negativní (21 %). U zbývajících 17 hovorů nebylo možné z různých důvodů klasifikaci provést, buď

protože komentář chyběl, anebo proto, že agent služeb tlumočníka nakonec nevyužil.⁴⁵ Nejspokojenější byli agenti s francouzskými hovory – 20 případů (61 %). Následovaly hovory španělské – 17 (57 %) a nakonec německé – 4 (40 %).

Většina komentářů byla pozitivní, i když zároveň nebyla nijak detailně rozvedena. Agenti oceňují, pokud tlumočník hovoří plynule (ES_22 a ES_26) a pokud je agentům oporou (FR_1). Agenti mají pochopení, pokud tlumočník potřebuje něco znovu vysvětlit (FR_11, DE_1). Objevil se dokonce i jeden komentář, kdy byl agent s výkonem spokojený nadmíru (DE_10):

DE_10: Interpreting perfect.
Tlumočení skvělé.

Negativní komentáře se dají rozdělit do tří skupin, jež nyní blíže popíši. Prvním a nejvýraznějším důvodem je, pokud se během probíhajícího hovoru náhle přeruší linka tlumočníka a agent je nucen celý proces volání na tlumočnickou linku opakovat. Tato situace nastala u FR_8, DE_3, ES_10, ES_19 a ES_24:

ES_19: Negative: after a few minutes (while searching for the account) the line with the translator got disconnected, so I had to call another translator again. But by the time I got connected to another translator, the supplier had also hung up.
Negativní: po několika minutách (když jsem vyhledávala účet) se linka s překladatelem přerušila, takže jsem musela volat překladatele nového. Než jsem na něj ale byla přepojena, dodavatel (=klient) také zavěsil.

Agenti vnímají negativně i to, pokud se tlumočník z hovoru sám odpojí, aniž by o tom dal předem vědět. Takové situace nastávají, pokud klient během komunikace přejde do angličtiny (DE_4 a ES_18). Na základě vlastního uvážení se odpojili DE_Tlu_3 a ES_Tlu_16. Dostali za to negativní hodnocení:

DE_4: Negative: the client started to speak English and the translator just hung up without any notice.
Negativní: klient začal mluvit anglicky a tlumočník bez předchozího oznámení prostě zavěsil.

ES_18: Negative: the supplier suddenly spoke English and without any notice, the translator hung up.
Negativní: dodavatel najednou začal mluvit anglicky a tlumočník se odpojil, aniž by to předem oznámil.

Zdá se tedy, že i když klient najednou začne mluvit anglicky, agenti se tlumočníkem jistí pro případ, že by bylo třeba něco dovysvětlit nebo že by klient najednou anglicky neuměl vyjádřit nějakou složitější myšlenku. Pokud tlumočník předčasně zavěsí, agenti, kteří hovor vedou, tak najednou přijdou o jazykovou rezervu a nad komunikací částečně ztratí kontrolu. U dalších dvou hovorů (ES_6 a ES_8) klienti také přešli z mateřštiny do angličtiny, tlumočnice ale

⁴⁵ Tabulka všech hovorů s příslušnými komentáři včetně jejich hodnocení je součástí příloh na konci této práce (viz kapitulu 15).

tentokrát na lince však zůstaly. Agent_12, jenž oba dva hovory vedl, jim za to následně udělil pozitivní hodnocení, a to i přesto, že třeba tlumočnice ES_Tlu_8 za celý osm minut trvající hovor ES_8 přetlumočila jen jednu krátkou větu:

ES_8: Translation was useful although the client could speak English.
Překlad byl užitečný, ačkoli klient mluvil anglicky.

Druhá skupina negativních komentářů zahrnuje situace, kdy se tlumočnick chová neprofesionálně. Kromě již citovaného svévolného odpojení, které tak tvoří jakýsi pomyslný most mezi první a druhou skupinou, jde hlavně o to, pokud je tlumočnick neslušný (FR_19), málo aktivní (FR_6, FR_28) anebo je příliš osobní (ES_1), popřípadě když se u něj projeví více těchto vlastností (FR_8, druhá tlumočnice FR_Tlu_15):

FR_6: The interpreter was a little bit sloppy. For example: the customer said that he was invited by (***název nakupující společnosti***) and the interpreter said “(***část názvu***) something” as he obviously did not understand the whole word. He could've asked the customer to repeat it.
*Tlumočnick byl nedbalý. Příklad: klient řekl, že byl pozván (**název nakupující společnosti**) a tlumočnick řekl „(**část názvu**)něco“, protože evidentně nerozuměl celému slovu. Mohl přece klienta požádat o zopakování*

FR_28: Negative: the translator sounded as if she was sleeping, was not active and at the end she did not even ended the conversation with a greeting or asked for more.
Negativní: tlumočnice zněla, jako kdyby spala, nebyla aktivní a na konci hovoru se ani nerozloučila a nezeptala, zda ještě něco nepotřebuji.

Tlumočnick ES_Tlu_1 (hovor ES_1) se snažil komunikaci odlehčit vtipkováním s Agentkou_1. Ta trochu rozumí španělsky, a tlumočnick si k jejím znalostem dovolil během hovoru dva komentáře:

ES_1: **TLUMOČNÍK:** ¿Cuál es el número de documento, por favor?
Jaké je prosím číslo dokumentu?
KLIENT: 379547943.
AGENTKA: Ehm, thank you. So 379547943?
Ehm, děkuji. Takže 379547943?
TLUMOČNÍK: Yeah. You don't need an interpreter!
Jo. Vy ani tlumočnicka nepotřebujete!

a později na závěr, kdy se agentka loučí s klientem:

AGENTKA: OK, very well. Gracias.
Dobrá tedy. Gracias.
TLUMOČNÍK: Oh, outstanding pronunciation!
Ó, výtečná výslovnost!

Agentka na tyto poznámky sice reagovala s úsměvem, přesto poté udělila negativní komentář:

ES_1: Interpreter was a bit rude.
Tlumočnick byl poněkud nezdvorný.

To, že agenti jsou na chování tlumočnicků citliví, dosvědčují asi nejlépe komentáře u FR_24 a FR_8, který jsem komentoval již výše v kapitole 11.4. Tyto hovory tlumočila tatáž tlumočnice FR_Tlu_15. V obou měla velké problémy s terminologií a pochopením celého smyslu sdělení. Ve FR_8 několikrát agenta důrazně žádala o zopakování, protože nerozuměla a na konci byla tak frustrovaná, že se předčasně odpojila. Agent_2 jí za to udělil negativní hodnocení. Ve FR_24 měla také značné problémy se slovní zásobou a uchopením významu a i tam jí musela Agentka_6 několikrát určité pasáže opakovat. Na rozdíl od předchozího hovoru se však tlumočnice neodpojila, vydržela až do konce a na závěr agentce poděkovala za její trpělivost. Agentka jí za to udělila komentář pozitivní.

Třetí a poslední skupina negativních komentářů pramení z nekompetentnosti tlumočnicka. Sem se řadí všechny takové situace, kdy tlumočnickovi chybí potřebná terminologie a kdy nerozumí tématu hovoru do té míry, že je to pro agenta neúnosné (FR_6, FR_8, ES_5). Tlumočnickovi se nedaří převést invariant, generalizuje a podstatná část výchozího sdělení se k agentovi vůbec nedostane:

- FR_6:** ...Also he seemed to have problems translating phrares related to computer language.
...Zdálo se také, že má problémy s překladem vět obsahujících počítačové termíny.
- ES_5:** Was not very clear, I could not understand the problem. It sounded like he was unsure about some business vocab.
Nebylo mi to moc jasné, nepochopil jsem problém. Zněl, jako kdyby si nebyl jistý s některými termíny v byznys angličtině.

Jak tedy celý rozbor komentářů shrnout? Podle čeho agenti jakožto klíčové osoby v pozici zákazníka tlumočení hodnotí? Jsou rádi, když od tlumočnicka cítí podporu. Chápu jeho obtížnou roli a nevadí jim, pokud tlumočnick klade otázky, aby se ujistil. Naopak jim vadí, pokud se během komunikace linka z jakéhokoli důvodu přeruší, dále pokud se tlumočnick špatně chová anebo pokud má potíže s kontextem a terminologií do takové míry, že není schopen uspokojivě předat zprávu z výchozího jazyka do cílového.

Tato část výzkumu přinesla překvapivé výsledky. Spokojenost zákazníků v mém vzorku byla pouze 56 %. I kdybych přijal úvahu, že všechny neutrální komentáře by bylo nakonec možno považovat za pozitivní – v mnoha neutrálních případech totiž u kvalitně tlumočeného hovoru komentář chyběl – stejně by bylo pozitivních komentářů pouze 58, což je jen 79 %. Podobně i kdybych úplně ignoroval neutrální komentáře a vzal v potaz pouze komentáře pozitivní a negativní, bylo by skóre 41:15, což činí 73 % pozitivních hodnocení oproti 27 % negativním. Pro upřesnění uvedu, že management *Ariby* v roce 2013 prováděl monitoring spokojenosti agentů napříč všemi třemi týmy (*NASA*, *EMEA* a *APAC*) a vypracovával pro tento účel měsíční zprávy. Do dvou z nich, červnové a srpnové, mi dovolil

nahlédnout. V červnovém reportu bylo 92 pozitivních komentářů (72 %) oproti 36 negativním (19 %), v srpnovém 85 pozitivních (81 %) vůči 20 negativním (19 %). K hovorům, kde komentář chyběl (tedy těm, jež činily velkou část neutrálních komentářů dle mé metodiky výše), se nepřihlíželo. Výsledky z těchto dvou měsíců, tedy spokojenost 72 % a 81 %, potvrzují 73 % z mého vzorku (pozitivní komentáře bez započtení komentářů neutrálních). Jak je tedy vidět, míra spokojenosti s tlumočením se v *Aribě* pohybuje někde kolem 75 %, což je mnohem méně, než čísla, k nimž došli Pointon et al. (95 %) a Heh a Hu (90 %). Můj výsledek se od těchto výzkumů výrazně liší – spokojenost zákazníků se nepohybovala kolem 90 %. Uzavírám proto, že **hypotéza č. 5 se nepotvrdila**.

12. DISKUSE

Analýza hypotéz přinesla několik zajímavých zjištění. TI tlumočníci využívají 3. os. sg., dělají to však spíše v ojedinělých případech a vede je k tomu motivace předat jasněji sdělení. Někdy jsou nuceni ji zapojit, protože první osoba by byla kontraproduktivní a předání sdělení by jen komplikovala. Žádný agent v komentářích nekritizoval, že tlumočník 3. os. sg. během tlumočení použil. Tato osoba by se tedy v TI měla brát pozitivně jako jedna z tlumočnických strategií, a nikoli negativně jako prohřešek vůči standardům. To samozřejmě neznamená, že TI tlumočníci by měli tlumočit výhradně v 3. os. sg. – výhodou 1. os. sg. je, že sdělení dodává na důraznosti a věrohodnosti. Nicméně není-li nazbyt, je v rámci jasnějšího sdělení informace 3. os. sg. naprosto legitimním prostředkem.

Co se audio kvality týče, rozbor přinesl velice pozitivní výsledky. Ukázal, že potíže se zvukem nastat sice mohou, ale zpravidla nejsou závažné a nebrání aktérům v komunikaci. Naproti tomu analýza stability spojení ukázala, že existuje prostor pro zlepšení. Nikdy v TI pravděpodobně nepůjde dosáhnout stavu, kdy se přeruší 0 % linek, dá se však alespoň omezit.

Rozbor kontextu ukázal, že tlumočníci mají bez předchozí přípravy skutečně problém s uchopením některých zvláště technických pasáží, zároveň však prokázal, že dobrou spoluprací s agenty je možno se s tímto problémem vyrovnat. Většina hovorů totiž skončila zdárně a tlumočníci byli nakonec schopni předat sdělení i bez toho, aniž by detailně všechny termíny znali. Terminologie byla nakonec nepřekonatelným problémem jen u minimálního počtu hovorů, kdy bránila v předání invariantu a agent nemohl zcela pochopit, co klient chce říci.

Mám za to, že nejpřínosnější výsledky přinesl rozbor komentářů jednotlivých agentů. Ukázalo se totiž, že agentům zpravidla nevadí, pokud tlumočníci nepřetlumočí vše do nejmenšího detailu. Toto nejsou schopni zhodnotit, protože daným jazykem nemluví. Pokud

se podaří během hovoru najít pro klienta řešení, agenti hodnotí hovor pozitivně, a to i trvá-li delší dobu – například pokud tlumočnický potřebuje určité pasáže zopakovat nebo osvětlit. Agenti jsou naopak nespokojení, pokud se při TI přerušují linky, a jsou velice citliví vůči chování tlumočnicků. Obecně by se dalo říci, že agentům nevadí, co se tlumočí (zda je vše převedeno přesně), ale jakým stylem se to tlumočí (zda se tlumočnick chová slušně a zda dobře spolupracuje).

Ačkoli existuje prostor pro zlepšení, jeden fakt je nepopiratelný – TI se v soukromé sféře dá docela dobře uplatnit a příklad společnosti *Ariba* to ilustruje. Tlumočnická linka totiž umožňuje vykrýt poptávku klientů ve chvílích, kdy není k dispozici žádný agent. I když nejsou všechny hovory bezproblémové, celkově jsou agenti s jejím použitím spíše spokojeni.

13. ZÁVĚR

Cílem této práce bylo popsat, jak se využívá tlumočení po telefonu ve velké celosvětové společnosti a na základě telefonních hovorů v ní realizovaných ověřit některé specifické aspekty, které byly v dosavadní odborné literatuře u tohoto způsobu tlumočení identifikovány. I když TI vzniklo až v 70. letech 20. století, rychle se rozvíjí a bude expandovat i v budoucnosti. Dosavadní trendy naznačují jeho sílící postavení na trhu s jazykovými službami. TI dnes nachází široké využití v komunitním tlumočení (nemocnice, soudy, úřady), ale – jak jsem ukázal na příkladu firmy *Ariba* – také v soukromé sféře. Je populární zejména v USA, ale postupně proniká i do jiných států. Mnozí poskytovatelé dnes nabízejí tuto službu po celém světě (např. *LanguageLine Solutions*) a TI tak vlastně představuje jakousi globalizaci tlumočení.

Jeho sílící postavení ovšem zatím není dostatečně reflektováno odbornou veřejností. Je dobře, že studií postupně přibývá, přesto zůstává mnoho otázek, které ještě nebyly zodpovězeny. Dosavadní výzkum už pojmenoval odlišnosti TI od konferenčního tlumočení a popsal jeho klady a zápory. Další výzkum proto musí otevřít nová témata. Dle mého názoru by bylo dobře, kdyby se nějaká další studie zaměřila na osobu TI tlumočnicka. Je třeba vyzkoumat, jak přesně jsou tlumočnicki nabíráni, jaké mají vzdělání a z jakého pochází prostředí. Dále by bylo dobře zjistit, jak jsou školeni, zda a jak často absolvují terminologické kurzy či zda jim jejich zaměstnavatel nabízí oporu například v podobě specializovaného terminologického oddělení, které jim připravuje glosáře. Bylo by zajímavé podívat se, kolik tlumočnicků pracuje z centralizovaných call center a kolik jich tlumočí z domova. Měla by se zkoumat role tlumočnicka a dále také kvalita TI, protože to by umožnilo formulovat další determinanty, které ji ovlivňují a nabídnout řešení pro zlepšení. V českém kontextu by pak

bylo zajímavé zjistit, jak moc se u nás TI využívá. Myslím si totiž, že sílí trend postupného pronikání a posilování TI budeme totiž postupem času pozorovat i v České republice, potažmo v Evropě.

14. BIBLIOGRAFIE

14.1 Primární zdroje

ANDRES, Dorte a Stephanie FALK. (2009). Information and Communication Technologies (ICT) in Interpreting–Remote and Telephone Interpreting. In: *Spürst Du, wie der Bauch rauf-runter*, s. 9-27.

ČEŇKOVÁ, Ivana. (2001). *Teorie a didaktika tlumočení*. Praha: Univerzita Karlova, 176 s. ISBN 80-858-9962-0.

GRACIA-GARCÍA, Roberto. (2002). Telephone interpreting: a review of pros and cons. In: *Brennan, S.(comp.) Proceedings of the 43rd Annual Conference of the American Translators Association*. Alexandria, VA: American Translators Association. s. 195–216.

HLAVAC, J. (2013). Should Interpreters Be Trained and Tested in Telephone and Video-Link Interpreting? In: *Responses from Practitioners and Examiners. International Journal of Interpreter Education*. s. 34–50. ISSN 2150-5772.

KELLY, Nataly. (2007). *Telephone interpreting: a comprehensive guide to the profession*. Victoria, B.C: Trafford,. ISBN 978-142-5185-015.

KELLY, Nataly a Donald A. DEPALMA. (2008). *Telephone Interpretation: The Supply Side*. COMMON SENSE ADVISORY. [online].2014 [cit. 2014-05-03]. Dostupné z: <https://www.commonsenseadvisory.com/AbstractView.aspx?ArticleID=914>.

KELLY, Nataly a Donald DEPALMA. (2009). *Top 15 Telephone Interpreting Suppliers*. COMMON SENSE ADVISORY. [online]. [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: <https://www.commonsenseadvisory.com/AbstractView.aspx?ArticleID=858>.

KO, Leong. (2006). The need for long-term empirical studies in remote interpreting research: a case study of telephone interpreting. In *Linguistica Antverpiensia, New Series–Themes in Translation Studies*, (5). Dostupné z: <https://lans-tts.uantwerpen.be/index.php/LANS-TTS/article/viewFile/167/104>.

LEE, J. (2007). Telephone interpreting – seen from the interpreters' perspective. In: *Interpreting*, 9 (2). s. 231-252.

MINTZ, D. (1998). Hold the Phone. Telephone Interpreting Scrutinized. In: *Proteus*, 7 (1). s. 1-5. Dostupné z: http://www.najit.org/membersonly/library/Proteus/HTML%20Versions/back_issues/proteus.html.

NISKA, H. (1998). What is remote interpreting? Z workshopu „*Quality issues in remote interpreting*“, konference „*Anovadores de vos, anovadores de nos*“. Vigo, Galicie.

O'HAGAN, Minako. (1993). Translating in Cyberspace: The Coming Industry of Teletranslation. In: *Machine Translation Today: Translating and the Computer 15*. London: Aslib, s. 89-98. Dostupné z: <http://mt-archive.info/Aslib-1994-OHagan.pdf>.

OVIATT, Sharon L., Philip R. COHEN a Ann PODLOZNY. (1990). Spoken language in interpreted telephone dialogues. In: *The First International Conference on Spoken Language Processing*. Kobe, Japonsko. Dostupné z: <http://www.sri.com/sites/default/files/uploads/publications/pdf/477.pdf>.

OZOLINS, Uldis. (2011). Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs. *Translation & Interpreting*. č. 3.

PÖCHHACKER, Franz. (2004). *Introducing interpreting studies*. London: Routledge, xii, 252 s. ISBN 04-152-6887-7.

ROSENBERG, Brett Allen. (2007). A data driven analysis of telephone interpreting. In: WADENSJÖ, Cecilia, Birgitta ENGLUND DIMITROVA a Anna-Lena NILSSON. *The critical link 4: Professionalisation of interpreting in the community*. Philadelphia: J. Benjamins Pub. Co. s. 65-76. Benjamins translation library. ISBN 9789027292711.

VIDAL, M. (1998). Telephone Interpreting: Technological Advance or Due Process Impediment? In: *Proteus*, 7 (3). Dostupné z: http://www.najit.org/membersonly/library/Proteus/HTML%20Versions/back_issues/proteus.html.

WADENSJÖ, Cecilia. (2009). Telephone Interpreting & the Synchronization of Talk in Social Interaction. In: BAKER, Mona. *Translation studies*. New York: Routledge, s. 301-318. Critical concepts in linguistics. ISBN 04153442474.

14.2 Sekundární zdroje

About Us. *CyraCom: Language Solutions* [online]. 2014 [cit. 2014-05-02]. Dostupné z: <http://www.cyracom.com/about-us/>.

Alphabet - Radiotelephony. *International Civil Aviation Organisation: A United Nations Specialized Agency* [online]. 2014 [cit. 2014-07-16]. Dostupné z: <http://www.icao.int/Pages/AlphabetRadiotelephony.aspx>.

Contact Us. *Telelanguage: Telelanguage Blog* [online]. 2014 [cit. 2014-05-03]. Dostupné z: http://blog.telelanguage.com/?page_id=2.

Fact Sheet 91 - Translating and Interpreting Service (TIS National). *Australian Government: Department of Immigration and Border Protection* [online]. 2014, 8.duben 2014 [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: <https://www.immi.gov.au/media/fact-sheets/91tis.htm>.

FAQ - Telephone Interpretation. *LanguageLine Solutions* [online]. 2014 [cit. 2014-05-21]. Dostupné z: <http://www.languageline.com/solutions/interpretation/telephone-interpretation/faq/>.

How Language Line Works. *Office of Ethnic Affairs: Language Line* [online]. 2014 [cit. 2014-08-12]. Dostupné z: <http://ethnicaffairs.govt.nz/story/how-language-line-works>.

INTERPRETALK® Interpreting by Telephone. *Language Services Associates* [online]. 2003-2014 [cit. 2014-05-03]. Dostupné z: <http://lsaweb.com/services/interpretalk-interpreting-by-telephone/>.

Keynote address by Premier Dipuo Peters at the national launch of the Telephone Interpreting Service for South Africa (TISSA). *South Africa Government Online: Speeches & statements* [online]. 2006 [cit. 2014-08-12]. Dostupné z: <http://www.gov.za/speeches/2006/06022209451004.htm>.

LanguageLine Solutions: History - Our Company. *LanguageLine Solutions* [online]. 2014 [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: <http://www.language-line.com/company/history>.

Offices. *Ariba, an SAP Company*. [online]. 2014 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.ariba.com/about/offices>.

Our Story. *Ariba, an SAP Company*. [online]. 2014 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <http://www.ariba.com/about/our-story>.

Phone Interpretation. *CyraCom: Language Solutions* [online]. 2014 [cit. 2014-05-02]. Dostupné z: <http://www.cyracom.com/phone-interpretation/>.

Telephone Interpreting. *AIIC* [online]. 1998-2014 [cit. 2014-05-21]. Dostupné z: <http://aiic.net/page/5921/telephone-interpreting/lang/1>.

Telephonic Interpreting. *Pacific Interpreters: A LanguageLine Solutions Company* [online]. 2012 [cit. 2014-05-02]. Dostupné z: <http://www.pacificinterpreters.com/services/telephonic-interpreting>.

Telephone Interpreting Services. *Certified Languages International* [online]. 2014 [cit. 2014-05-03]. Dostupné z: <http://www.certifiedlanguages.com/telephone-interpretation/>.

Tepson: Services. *Tepson* [online]. 2004 [cit. 2014-08-12]. Dostupné z: <http://www.tepson.com/services.htm>.

Tlumočení po telefonu. *Langeo* [online]. 2014 [cit. 2014-05-03]. Dostupné z: <http://www.langeo.cz/tlumoceni-po-telefonu/>.

Tlumočení po telefonu. *Skřivánek* [online]. 1996-2014 [cit. 2014-05-03]. Dostupné z: <http://www.skrivanek.cz/cz/tlumoceni/tlumoceni-po-telefonu/>.

15. PŘÍLOHY

15.1 Klasifikace jednotlivých hovorů

Následující tabulka uvádí, jak byly klasifikovány jednotlivé hovory v rámci jednotlivých hypotéz. Klíč je následující:

A = Ano

N = Ne

0 = neklasifikováno (neutrální)

+ = pozitivní

- = negativní

Tabulka 9: Klasifikace hovorů

	Hypotéza 1	Hypotéza 2	Hypotéza 3	Hypotéza 4	Hypotéza 5
	3. osoba	akustika	spojení	kontext	spokojenost
FRANCOUZSKÉ HOVORY					
FR_1	N	N	N	N	+
FR_2	A	N	N	A	+
FR_3	N	N	N	A	+
FR_4	N	N	N	A	+
FR_5	N	N	N	A	+
FR_6	N	N	N	A	-
FR_7	A	N	N	A	+
FR_8	N	N	A	A	-
FR_9	N	N	N	A	+
FR_10	A	N	N	A	+
FR_11	N	A	N	A	+
FR_12	N	N	N	A	0
FR_13	N	N	N	N	0
FR_14	A	N	N	N	0
FR_15	N	N	N	A	0
FR_16	N	N	N	A	0
FR_17	N	N	N	A	0
FR_18	N	N	N	A	0
FR_19	A	N	N	A	-
FR_20	N	N	N	A	+
FR_21	A	N	N	A	0
FR_22	N	N	N	A	+
FR_23	A	N	N	N	+
FR_24	N	N	N	A	+
FR_25	N	N	N	N	+
FR_26	N	N	N	N	+
FR_27	N	N	N	N	+

FR_28	A	N	N	A	-
FR_29	N	N	N	A	+
FR_30	A	N	N	N	+
FR_31	N	N	A	A	+
FR_32	N	N	N	A	+
FR_33	N	N	N	N	0
NĚMECKÉ HOVORY					
DE_1	N	N	N	A	+
DE_2	1. os. pl.	N	N	A	+
DE_3	1. os. pl.	N	A	A	-
DE_4	N	N	A	N	-
DE_5	A	N	N	N	-
DE_6	1. os. pl.	N	A	N	0
DE_7	A	N	N	A	0
DE_8	A	N	N	A	+
DE_9	A	N	N	A	0
DE_10	A	N	N	A	+
ŠPANĚLSKÉ HOVORY					
ES_1	A	N	N	A	-
ES_2	N	A	N	N	+
ES_3	N	N	N	A	+
ES_4	A	N	N	A	+
ES_5	A	N	N	A	-
ES_6	N	N	N	N	
ES_7	N	N	N	A	0
ES_8	N	N	N	N	
ES_9	A	A	N	N	0
ES_10	N	A	A	0	-
ES_11	0	N	A	0	-
ES_12	N	N	A	A	0
ES_13	A	N	N	A	+
ES_14	N	N	N	A	+
ES_15	N	A	N	N	+
ES_16	N	N	N	A	+
ES_17	N	N	N	N	+
ES_18	A	N	N	N	-
ES_19	N	N	A	A	-
ES_20	A	N	A	A	+
ES_21	N	N	N	N	0
ES_22	A	N	N	A	+
ES_23	A	N	N	A	+
ES_24	A	A	A	A	-
ES_25	N	N	N	N	+
ES_26	N	N	N	N	+
ES_27	N	A	N	0	0

ES_28	N	N	N	A	-
ES_29	N	N	N	A	+
ES_30	A	N	N	A	+

15.2 Hláskovací abecedy

Následující tabulka se doplňuje Hypotézu č. 2 – audio kvalita. Zachycuje hláskovací abecedy v pěti nejvíce podporovaných jazycích tak, jak je *Ariba* doporučuje agentům používat.⁴⁶

Tabulka 10: Hláskovací abecedy

HLÁSKOVACÍ ABECEDY					
Písmeno	Angličtina	Francouzština	Němčina	Španělština	Italština
A	Alpha	Anatole	Anton	Antonio	Ancona
B	Bravo	Berthe	Berta	Barcelona	Bologna
C	Charlie	Célestin	Cäsar	Carmen	Como
D	Delta	Désiré	Dora	Dolores	Domodossola
E	Echo	Eugène	Emil	Enrique	Empoli
F	Foxtrot	François	Friedrich	Francia	Firenze
G	Golf	Gaston	Gustav	Granada	Genova
H	Hotel	Henri	Heinrich	Historia	Hotel
I	India	Irma	Ida	Inés	Imola
J	Juliett	Joseph	Julius	José	Jolly
K	Kilo	Kléber	Kaufmann	Kilo	Kappa
L	Lima	Louis	Ludwig	Lorenzo	Livorno
M	Mike	Marcel	Martha	Madrid	Milano
N	November	Nicolas	Nordpol	Navarra	Napoli
O	Oscar	Oscar	Otto	Oviedo	Otranto
P	Papa	Pierre	Paula	París	Padova
Q	Quebec	Quintal	Quelle	Querido	Quadro
R	Romeo	Raoul	Richard	Ramón	Roma
S	Sierra	Suzanne	Samuel	Sábado	Savona
T	Tango	Thérèse	Theodor	Toledo	Torino
U	Uniform	Ursule	Ulrich	Ulises	Udine
V	Victor	Victor	Viktor	Valencia	Venezia
W	Whiskey	William	Wilhelm	Washington	Washington
X	X-ray	Xavier	Xanthippe	Xilófono	Ics
Y	Yankee	Yvonne	Ypsilon	Yegua	Yacht
Z	Zulu	Zoé	Zacharias	Zaragoza	Zara

⁴⁶ Pramen: interní zdroje společnosti *Ariba*.

15.3 Komentáře agentů

Následující tabulka se vztahuje k Hypotéze č. 6 zkoumající kvalitu hovorů. Zachycuje, jak daný hovor po jeho skončení okomentoval agent, který jej vedl. Znak + značí pozitivní komentář, - negativní a 0 neutrální.

Tabulka 11: Komentáře agentů

FRANCOUZSKÉ HOVORY		
FR_1	+	Interpreter was very nice and supportive. Good job.
FR_2	+	Good interpreter.
FR_3	+	Interpreter was OK.
FR_4	+	Interpreter carried out a good job.
FR_5	+	The translator was doing alright.
FR_6	-	The interpreter was a little bit sloppy. For example: the customer said that he was invited by (<i>název nakupující společnosti</i>) and the interpreter said "(část <i>názvu</i>) something" as he obviously did not understand the whole word. He could've asked the customer to repeat it. Also he seemed to have problems translating phrases related to computer language.
FR_7	+	The interpreter was doing well.
FR_8	-	The first interpreter I called hung up or the call dropped, I had to call twice. The second interpreter was very slow, rude and was not able to translate simple information, regarding user IDs and password. By the end of the call she disappeared and I ended up talking to the customer in English.
FR_9	+	The interpreter was OK.
FR_10	+	The interpreter was doing quite well.
FR_11	+	Was good, needed to clarify some things.
FR_12	0	chybí
FR_13	0	chybí
FR_14	0	chybí
FR_15	0	chybí
FR_16	0	chybí
FR_17	0	chybí
FR_18	0	chybí
FR_19	-	Negative, quite an arrogant lady.
FR_20	+	Positive.
FR_21	0	chybí
FR_22	+	Positive.
FR_23	+	The translator was very helpful.
FR_24	+	The translator was helpful
FR_25	+	The translator was helpful.
FR_26	+	The translator was helpful.
FR_27	+	The translator was helpful.
FR_28	-	Negative: the translator sounded as if she was sleeping, was not active and at the end she did not even end the conversation with a greeting or asked for more. She simply ended the conversation when the supplier hung up.
FR_29	+	The translator was helpful.

FR_30	+	The translator was helpful.
FR_31	+	The translator was helpful.
FR_32	+	Positive: the translator was helpful.
FR_33	0	Service was not needed because the supplier suddenly started to speak English.
NĚMECKÉ HOVORY		
DE_1	+	Interpreter was a bit unsecure at first but a decent job overall.
DE_2	+	Very good.
DE_3	-	Negative - the interpreter hung up and I needed to call the translation line again.
DE_4	-	Negative - the client started to speak English and the translator just hung up without any notice.
DE_5	-	I was not able to locate the supplier's account quickly because of an incorrect spelling from the translator.
DE_6	0	<i>Komentář chybí.</i>
DE_7	0	<i>Komentář chybí.</i>
DE_8	+	Positive.
DE_9	0	<i>Komentář chybí.</i>
DE_10	+	Interpreting perfect.
ŠPANĚLSKÉ HOVORY		
ES_1	-	Interpreter was a bit rude.
ES_2	+	A bit imprecise but overall OK.
ES_3	+	Very helpful.
ES_4	+	Very good.
ES_5	-	Was not very clear, I could not understand the problem. It sounded like he was unsure about some business vocab.
ES_6	+	Very useful and very professional.
ES_7	0	<i>Komentář chybí.</i>
ES_8	+	Translation was useful although the client could speak English.
ES_9	0	<i>Komentář chybí.</i>
ES_10	-	Negative: I got connected to a translator but then the line with the translator got disconnected. I called a second translator but then the line with the supplier got disconnected/supplier hung up.
ES_11	-	Negative: after almost 10 minutes no translator. Call got disconnected.
ES_12	0	The service of the translator could not be used since the line with the supplier got disconnected.
ES_13	+	Translator was helpful.
ES_14	+	Positive: the translator was helpful.
ES_15	+	The translator was helpful.
ES_16	+	Positive: the translator was helpful.
ES_17	+	Translator was helpful.
ES_18	-	Negative: the supplier suddenly spoke English and without any notice, the translator hung up.

ES_19	-	Negative: after a few minutes (while searching for the account) the line with the translator got disconnected, so I had to call another translator again. But by the time I got connected to another translator, the supplier had also hung up.
ES_20	+	The translator was helpful.
ES_21	0	<i>Komentář chybí.</i>
ES_22	+	Positive: translator was very fluent.
ES_23	+	The translator was helpful.
ES_24	-	Negative: Line got disconnected with the first translator. I called another translator, but while the second translator was interpreting the line got disconnected with the supplier.
ES_25	+	The translator was helpful.
ES_26	+	Positive: the translator was very fluent and clear.
ES_27	0	Could not use the service of the translator because there was a disturbing echo which made it difficult to understand the supplier. I asked for the suppliers number so I could call him back but the supplier said that he would call back.
ES_28	-	Interpreting not very good.
ES_29	+	Interpreting fine.
ES_30	+	Interpreting fine.

15.4 Francouzské přepisy

HOVOR: FR_1

AGENTKA: Agentka_1

DĚLKA: 6:58

TLUMOČNICE: FR_Tlu_1

PROBLÉM: Klientka se nemůže připojit do systému, protože zapomněla heslo.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support. Do you speak English?

KLIENTKA: Ehh... Non, je parle français.

AGENTKA: Français. OK, one moment, please. One moment.

KLIENTKA: Merci.

(agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (agentka mačká číslo)

For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (agentka mačká 2)

Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (agentka mačká 1)

Please enter your personal code. (agentka mačká kód)

Please hold for the next available interpreter.

(hraje hudba)

TLUMOČNICE: Hello, this is (jméno tlumočnice), French interpreter (ID tlumočnice). Do you already have your French speaker with you or may we assist you with the dial-out?

AGENTKA: No, it's OK. I already have the customer on the line so I'm just going to put you in the conference. Please could you introduce yourself and ehh... ask ehh... the customer what is the issue today? Thank you.

TLUMOČNICE: OK.

AGENTKA: Here we go.

(agentka přidává klientku do konferenčního hovoru)

TLUMOČNICE: Je suis interprète...

KLIENTKA: Allô ?

TLUMOČNICE: ...oui, bonjour. Je suis interprète...

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: ...français-anglais. Que puis-je faire pour vous ?

KLIENTKA: Ehh... bonjour. Je vous appelle – j'essaie de me connecter au site Ariba, mais j'ai oublié le mot de passe.

TLUMOČNICE: Yes, hello. I am trying to log into the Ariba website but I have forgotten the password.

AGENTKA: OK. I can reset the password for you. The only thing is – which site are you trying to access? Is it a *(název nakupující společnosti)* site?

TLUMOČNICE: D'accord. Je peux réinitialiser le mot de passe pour vous. Quel site Ariba est-ce que vous, est-ce que vous voulez ? Le site de *(název nakupující společnosti)* ?

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: Yeah.

AGENTKA: OK. What is your email address please?

TLUMOČNICE: Votre adresse mail, SVP ?

KLIENTKA: *(hláskuje francouzsky svoji mailovou adresu)*

TLUMOČNICE: *(ptá se na první písmeno)* Et Le F ? Est-ce que F comme Fabrice ?

KLIENTKA: *(přítaká)* F comme Frédéric.

TLUMOČNICE: F comme Fabrice point *(hláskuje zbytek emailu)*...

KLIENTKA: Voilà. Oui.

TLUMOČNICE: Merci.

Here is that email adress: *(hláskuje pomocí slov)*.

AGENTKA: *Ehm. (přítaká)*

Very well. I have already sent a password reset email so if Mrs. *(příjmení)* could just confirm to me that she has received it?

TLUMOČNICE: J'ai déjà envoyé un email pour réinitialiser votre mot de passe. Et Mademoiselle *(příjmení)*, vous avez reçu mon email?

KLIENTKA: Alors, je vais vérifier. Vous ne quittez pas ?

TLUMOČNICE: Allright just hold on a moment, I'll check.

AGENTKA: Very well.

TLUMOČNICE: Très bien.

(dlouhá pauza)

AGENTKA: Also, if you haven't received it yet, please make sure you check your spam folder and your deleted items because sometimes *ehh...* it is automatically sent into both folders.

TLUMOČNICE: Si vous ne voyez pas mon mail, essayez dans les messages non-voulus et messages supprimés. Des fois, c'est automatiquement envoyé là-bas.

(nikdo nereaguje)

AGENTKA: Is the customer with us still?

TLUMOČNICE: Allô ?

Hmm, it doesn't sound like it.

AGENTKA: Ah, I wonder if she has hung up, let me see. But it shouldn't be... No, she should still be on line. Hm... *(pauza)* She said that she was going to check, right?

TLUMOČNICE: Right, she said: Hold on, I'll check.

AGENT: OK, OK. We can wait a couple of minutes.

TLUMOČNICE: Sure.

(dlouhá pauza)

KLIENTKA: Oui, allô ?

AGENTKA: Yes, hello?

TLUMOČNICE: Oui ?

KLIENTKA: Oui, c'est bon.

TLUMOČNICE: It's good.

AGENTKA: OK.

KLIENTKA: Merci beaucoup.

AGENTKA: Not a problem. Anything else I can do for you?

TLUMOČNICE: Merci à vous. Autre chose ?

KLIENTKA: Non, c'est bon, merci.

AGENTKA: OK, merci. Au revoir.

KLIENTKA: Au revoir, merci.

AGENTKA: Bye bye.

TLUMOČNICE: Thank you very much for using the interpreting service. Anything else I can do for you?

AGENTKA: No, thank you, you've been great. Thank you very much for your patience as well.

TLUMOČNICE: You're very welcome. Thanks and have a great day.

AGENTKA: You too. Bye bye.

TLUMOČNICE: Thank you, bye bye.

HOVOR: FR_2

AGENTKA: Agentka_1

DĚLKA: 8:30

TLUMOČNICE: FR_Tlu_2

PROBLÉM: Podmínkou účasti ve výběrovém řízení je odevzdání vyplněného prohlášení o mlčenlivosti. Klient neví, jak toto prohlášení odeslat.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support. Do you speak English?

KLIENT: No, French.

AGENT: OK, one moment, please. Thank you.

(*pauza*)

AGENTKA: Hello, Sir? Hello?

KLIENT: Bonjour.

AGENTKA: Bonjour, unfortunately there are no French speakers available, they're all busy. So *ehh...* would you like me to get your number have someone call you back? Or would you try in English, would you like to try in English? Or...

KLIENT: *Ehh...*

AGENTKA: ...I can also call an interpreter, as you wish.

KLIENT: I, I *ehh...* want to...

AGENTKA: French?

KLIENT: ...to speak English but *ehh...* I am not very good. *Ehh...* my question, *ehh, ehh...* I *ehh...*

AGENTKA: (*pomalú a důrazně*) I can call a French interpreter. Can you please hold the line one moment?

KLIENT: Yes.

AGENTKA: Thank you.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (*agentka mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.

(*hraje hudbu*)

TLUMOČNICE: Hello, this is (*jméno a ID tlumočnice*) for French. Is your client with you or do you need me to call them for you?

AGENTKA: No, thank you. The client is already on the phone, I will put you in the conference call. Please introduce yourself and ask the person what is the issue today. Thank you.

(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNICE: OK. Allô, bonj... allô, bonjour, je serai votre interprète. Comment pouvons-nous vous aider ?

KLIENT: Alors, en fait je dois répondre à *ehh...* à un appel d'offre pour (*název nakupující společnosti*)...

TLUMOČNICE: Pour quelle compagnie ?

KLIENT: (*opakuje jméno společnosti*)

TLUMOČNICE: Oh, (*jméno společnosti*), OK.
I'm calling regarding an offer that I need to answer from (*jméno společnosti*).

AGENTKA: That's fine.

TLUMOČNICE: D'accord.

KLIENT: Yes, and je dois remplir un accord de confidentialité et le renvoyer par mail sur la plateforme.

TLUMOČNICE: OK, and nee... I have to fill out a confidentiality *ehh...* form and I need to send it back.

AGENTKA: *Ehm*, is it the non-disclosure agreement, the confidentiality agreement?

TLUMOČNICE: Non-disclosure, you said?

AGENTKA: *Ehh*, it's probably a non-disclosure agreement.

TLUMOČNICE: Est-ce que c'est un accord confidentiel, vous dites ?

KLIENT: Oui, tout à fait. Et en fait, c'est marqué que je dois... fin, que je dois renvoyer cet engagement de confidentialité à l'acheteur en le déposant dans la messagerie de la plateforme. Sauf que je trouve pas la messagerie.

TLUMOČNICE: Yes, and they say that I need to send it back to the email but I cannot find the email.

AGENTKA: OK, *ehh...* can I have please the document number, DOC?

TLUMOČNICE: Pouvez-vous me donner le numéro de document DOC ?

KLIENT: *Ehh*, DOC... alors le numéro, c'est (*udává jinou referenci než DOC*)

TLUMOČNICE: Madam, can I just repeat to make sure I have the right number?

AGENTKA: Yes, of course.

TLUMOČNICE: Oui, vous avez dit (*opakuje referenci*)

KLIENT: Oui, tout à fait. Un tiret après.

TLUMOČNICE: OK, it's (*tlumočí referenci klientce*)

AGENTKA: Ah, OK. But in order to find the event and navigate the user through the event, I really need this DOC number, document number. *Ehh...* it's in the title of the event. *Ehh...* is the user inside the (*název nakupující společnosti*) site already?

TLUMOČNICE: If, if he's inside where?

AGENTKA: The, the (*název nakupující společnosti*) site.

TLUMOČNICE: OK. Monsieur, nous avons besoin du numéro qui commence par le DOC. Est-ce que vous êtes dans le site de (*název nakupující společnosti*) ?

KLIENT: Ah oui, oui, DOC. Pardon, c'est bon. DOC395111.

TLUMOČNICE: Onze ?

KLIENT: Oui.

TLUMOČNICE: OK. It's DOC395111.

AGENTKA: Very well. OK. Can I please also have the name of the company...

TLUMOČNICE: Quel est...

AGENTKA: ...from which he is calling?

TLUMOČNICE: OK, quel est le nom de la compagnie que vous appelez ?

KLIENT: La société à moi ?

AGENTKA: Ehm. (*souhlasně*)

TLUMOČNICE: Ehh, oui.

KLIENT: (*název klientovy společnosti*).

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: Ok.

AGENTKA: So I'm speaking with Mr. (*jméno klienta*) ?

KLIENT: Oui, c'est moi.

TLUMOČNICE: (*jméno klienta*) ? Yes.

KLIENT: Oui.

AGENTKA: OK. Ehh, if Mr. (*jméno klienta*) is already inside the event, then... ehh... OK, you should be able to see ehh... 3 buttons at the centre of the screen. And the one at the very centre is "Prepare Bid". I think in French it's something like create offer, or something like this.

TLUMOČNICE: Yes, and it's 3 buttons, you said?

AGENTKA: Yes, and it is at the very centre of the screen. And it says in English "Prepare Bid" but I think in French it should be create offer or something like this.

TLUMOČNICE: Ok. Vous devez voir 3 boutons au milieu de l'écran...

KLIENT: Oui.

TLUMOČNICE: Et ça, ça devrait dire en... en français... ehh, pour créer un événement.

KLIENT: Préparer une offre ?

AGENTKA: Yes.

TLUMOČNICE: Yes, oui.

AGENTKA: OK, so ehh... I see in point 2.1, we have the *Accord de confidentialité* and it says ehh... that this file here in 2.1 needs to be attached, so re-upload it in 4.1. Can you see this?

TLUMOČNICE: You said point 4.1?

AGENTKA: Yes, so, so the file is to be found in point 2.1 and it needs to be re-uploaded or attached in section or point 4.1.

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: En fait, je crois que j'y suis, j'ai compris.

TLUMOČNICE: OK, he understood.

AGENTKA: Very well, *aha*.

KLIENT: J'ai compris, je télécharge donc 4.1 et c'est bon. On n'a pas de souci, c'est génial. C'est résolu.

TLUMOČNICE: OK, thank you. He said he found out.

KLIENT: Merci beaucoup.

AGENTKA: *Aha*, that's fine. Merci beaucoup, OK.

KLIENT: Bonne journée.

AGENTKA: (*směje se*) Bonne journée, bye bye.

TLUMOČNICE: Madam, thank you for using our service, have a wonderful day. (*klient zavěšuje*)

AGENTKA: Thank you very much. Bye bye.

TLUMOČNICE: Bye.

HOVOR: FR_3	AGENTKA: Agentka_1
DÉLKA: 16.10	TLUMOČNÍK: FR_Tlu_3
PROBLÉM:	<i>Klientka se chce zúčastnit výběrového řízení. Neví však, z jaké adresy se má připojit do systému.</i>

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support. Do you speak English?
(*pauza*)
Hello?

KLIENTKA: Allô ?

AGENTKA: (*pomalů*) Hello, do you need a French speaker?

KLIENTKA: En français, oui.

AGENTKA: En français, ok. One moment please, one moment.

KLIENTKA: Oui, merci. Oui.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (*agentka mačká 2*)

Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: Hello, this is (*jméno a ID tlumočnice*) for French. Do you need me to dial out your customer?

AGENTKA: No, thank you. The customer is already on the line. I will put you in the conference. And please introduce yourself, say you'll be the interpreter and ask the lady what is the issue today. Thank you.

(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

Here we go.

TLUMOČNICE: OK. Allô ?

KLIENTKA: Oui ?

KLIENTKA : Oui, bonjour Madame.

TLUMOČNICE: Bonjour. Je suis interprète pour l'appel. Que peut-on faire pour vous aujourd'hui ?

KLIENTKA: Ehh... je vous appelle concernant l'appel d'offre pour la construction d'une station d'épuration. Et donc j'aimerais répondre sur votre plateforme Ariba mais je n'ai pas l'adresse. Est-ce que vous pourriez me communiquer l'adresse?

TLUMOČNICE: Yes, I am calling you to ask for an address for... ehh... like an invitation that I see on the Ariba but I don't have the... for the epuration station. But I don't have the address.

AGENTKA: OK... (*váhavě*) Hmm, so the, the user is asking for a web address? For an event? For an invitation? Can you please ask her who is the buyer company that invited her?

TLUMOČNICE: Madame, donc vous voulez l'adresse web pour un appel d'offre. Quel est la compagnie qui vous invite ?

KLIENTKA: C'est (*název nakupující společnosti*).

AGENTKA: OK (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNICE: (*název nakupující společnosti*).

AGENTKA: OK, Thank you very much. Could you please ask her also for the document number, DOC number?

TLUMOČNICE: Le numéro du document ?

KLIENTKA: Le numéro de l'appel d'offre, c'est le 5814.

TLUMOČNICE: 5814.

AGENTKA: 6814?

TLUMOČNICE: 58. (*důrazně*)

AGENTKA: 5814. Could you please ask her if she has a DOC number? 38 etc. etc. DOC38... and then...

TLUMOČNICE: Est-ce que vous avez un numéro DOC38, ensuite il y a une suite des chiffres ?

KLIENTKA: DOC ? Ehh, non. C'est un courrier, en fait... Non, il n'y a pas...

TLUMOČNICE: It's a mail.

KLIENTKA: ...de numéro de document.

AGENTKA: Hmm, hmm.

TLUMOČNICE: I don't have a document reference, it's a mail I have.

AGENTKA: Only an email, OK. Ehh, let me see if I can find the event ehh... with these (*původní reference*). Ehh... by any chance, would she... (*váhá*) Ok, let's go this way, sorry. Could you please ask her to give me her email address where she received the invitation. Her email address, please.

TLUMOČNICE: Est-ce qu'on peut avoir l'adresse email dans laquelle vous avez reçu l'invitation ?

KLIENTKA: Ehh... alors attendez. C'est pas moi que ai reçu le mail, donc je l'ai ehh... J'ai l'adresse d'un interlocuteur technique (*udává jméno osoby*). Sinon, il y a Ariba, peut-être as...

TLUMOČNICE: Un instant, Madame, je lis la première.
Yes, I have the person with whom I have the communication. This is (*opakuje adresu*).

AGENTKA: OK, and this is the buyer company, very well. But I need her email address. So if she, she received an invitation via email, which email was this invitation sent to? So (*jméno osoby*) is the person who sent the invitation, who did she send it to?

TLUMOČNICE: So, donc (*jméno osoby*) c'est elle qui a envoyé l'invitation. À quel email ça a été envoyé ?

KLIENTKA: Alors, a envoyé, ehh... attendez parce que j'ai une... j'ai une autre adresse mail en dessous de votre numéro de Hotline. C'est AS_support@ariba.com.

TLUMOČNICE: Pardon, AS_support ?

KLIENTKA: _support@ariba.com

AGENTKA: OK, but this is the email address of Ariba. Can you please ask ehh... the user what is the name of her organization? The name of her company?

TLUMOČNICE: Quel est le nom de votre compagnie ?

KLIENTKA: (*název společnosti*)

TLUMOČNICE: (*název společnosti*) ?

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: (*název společnosti*).

AGENT: OK. D as in dog?

TLUMOČNICE: D comme Davide ?

KLIENTKA: D, oui, *hmm*.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: There are many people here in (*název společnosti*) *ehh...* There are many, many people here in (*název společnosti*). *Ehh...* can you please ask her if she received the invitation herself? So the invitation arrived to her email address?

TLUMOČNICE: Madame, c'est vous-même qui avez reçu l'invitation ou c'est quelqu'un d'autre ?

KLIENTKA: C'est quelqu'un d'autre, ma collègue.

TLUMOČNICE: It's a colleague of mine who received this.

AGENT: Very well. Would she be able to give me the name?

TLUMOČNICE: Est-ce que vous pouvez me donner le nom ?

KLIENTKA: Alors, un instant, je vais lui poser la question.

TLUMOČNICE: One moment.

(*klientka hovoří s kolegyní*)

KLIENTKA: Allô ?

TLUMOČNICE: *Ehm?*

KLIENTKA: Je continue mes recherches parce qu'on n'a pas reçu directement par mail. Apparemment, c'est un document qui viendrait de notre siège.

TLUMOČNICE: Yes, we didn't receive it directly, it comes from our headquarters.

AGENTKA: I understand. The thing is – I understand what the issue is but I need to have the email address where this invitation was sent to so that I can... I can spot it and resend the invitation with a correct link. The thing is, in this company (*název společnosti, hláskuje*), there are so many names and I don't know who is the person that was invited to the event. If the lady was able to tell me that person, then *ehh...* it would be solved in just 2 minutes.

TLUMOČNICE: Oui, Madame, en fait ce que j'essaie de faire, c'est de retracer vers qui ça a été envoyé. Et si je retrouve la personne qui a reçu chez (*název společnosti*) cette invitation, je peux retrouver cet événement en deux minutes. Il y a tellement de personnes ici que je sais pas. Il faut me donner la personne qui a reçu l'invitation.

KLIENTKA: Ah, je ne sais pas. Je ne sais pas.

AGENTKA: *Ehm*.

TLUMOČNICE: I don't know who received this.

AGENTKA: OK, could you ask her...

KLIENTKA, TLUMOČNICE: (*začnou mluvit souběžně*)

AGENTKA: Sorry.

KLIENTKA: Si j'envoie un email, donc à support@ariba.com, j'aurais pas la réponse ?

TLUMOČNICE: If I send an email to the Ariba support,...

AGENTKA: *Hmm*, what we can do is we can do this: I can send her, I can create a ticket, a Service Request and I can send her an email and she can reply to that email forwarding the invitation that she received.

TLUMOČNICE: Oui, Madame, donc je peux vous envoyer un email et vous allez ré... répondre à cet email avec l'invitation que vous avez reçu.

KLIENTKA: D'accord, *ehm*, d'accord.

AGENTKA: Shall we do it this way? OK. Give me please one second because I am creating the ticket actually. So one second pleas...

TLUMOČNICE: Une seconde, je suis en train de créer le ticket.

AGENTKA: *Ehh...* can you please ask her what is her email address?

TLUMOČNICE: Quelle est votre adresse email ?

KLIENTKA: (*hláskuje svoji emailovou adresu*)

TLUMOČNICE: (*přítaká*) D'accord, je répète : c'est S comme soleil, R comme Roméo, (*hláskuje za pomoci slov*)

KLIENTKA: Ah, non, non, non, F, F. F pas S. F comme frère.

TLUMOČNICE: *Ehm*.

Yes, so the last name is: (*hláskuje adresu pomocí slov*)

AGENTKA: OK, *ehm*. (*hláskuje zpět pro ujištění*) OK.

TLUMOČNICE: (*přítaká*).

AGENTKA: OK, one second. So I will send her an email probably in English because I'm not sure I can write it in French. Let me see – or if I do, *ehh...* there will be probably a couple of mistakes, so you can apologize in advance for this. (*pousmání*)

TLUMOČNICE: Voilà Madame, on va vous envoyer un email. Donc il y aura quelques erreurs en français.

KLIENTKA: *Ehm*, vous avez bien mon adresse complète ?

TLUMOČNICE: Did you take note of the whole address?

AGENTKA: *Ehm*, I have (*ještě jednou emailovou adresu*). This is what I wrote.

KLIENTKA: *Ehm*. Point fr, d'accord.

AGENTKA: OK, it will be half in English, half in French probably. Just please tell her that I am *ehh...* asking her to please simply hit on Reply, so reply to this email that I am sending her and copy and paste or attach the email, the invitation email that she received. (*slabikuje, jak píše*) So please attach the email that you received from Ar...

TLUMOČNICE: Voilà Madame, il va falloir faire un attachement email que vous faites. Que vous recevrez.

KLIENTKA: Je vous envoie la copie du courrier, c'est ça, en fait, jointe ?

TLUMOČNICE: I will send you a copy of the, *ehh...* the mail that I will receive?

AGENTKA: Yes, that's fine. Can you please *ehh...* ask her if she has received that email already?

TLUMOČNICE: Est-ce que vous avez déjà reçu cet email, déjà, il est envoyé.

KLIENTKA: Non. Non, pas encore.

AGENTKA: OK.

KLIENTKA: Ah si, c'est bon.

TLUMOČNICE: Yes.

KLIENTKA: Donc je réponds, *ehh...* je vous envoie le courrier à cette adresse, c'est ça ?

AGENTKA: Yes, hit on Reply.

KLIENTKA: Est-ce que je dois rester en ligne ?

TLUMOČNICE: Do I need to stay on the line?

AGENTKA: No, if she wants, she can hang up. And I have created the ticket already, the important thing is that she hits on Reply in that email. She sends the reply to the same email address without changing anything and my ticket will be reopened automatically. And I will ask one of my French colleagues to call Mrs. (*křestní jméno klientky*) back.

TLUMOČNICE: Voilà, Madame, donc répondez juste à cet email et on va ouvrir le ticket automatiquement et un de nos agents francophones va vous rappeler.

KLIENTKA: D'accord, très bien. Je vous remercie.

TLUMOČNICE: Thank you.

AGENTKA: Au revoir, Madame.

TLUMOČNICE: Anything else I can help you with?

AGENTKA: No, thank you, thank you very much. Merci, Madame. And the email, I will write her back. OK, thank you very much, *ehh...* you've done a good job. Thank you very much.

TLUMOČNICE: Thank you, have a nice day. Thank you for using our services. Au revoir, Madame.

KLIENTKA: Au revoir.

HOVOR: FR_4 **AGENTKA :** Agentka_1
DĚLKA: 10:08 **TLUMOČNÍK:** FR_Tlu_4
PROBLÉM: *Klient se chce zúčastnit výběrového řízení. Pozvánku však nedostal on, ale kolega, a proto nemá k řízení přístup.*

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support. Do you speak English?

KLIENT: No, French.

AGENTKA: French. Give me please one second.

KLIENT: (*tiše*) Thank you.

AGENTKA: Thank you.

(agentka zjišťuje, zda je k dispozici francouzsky mluvící agent)

AGENTKA: Hello, Sir? Unfortunately all my French speaking colleagues are busy with other customers. So would you like me to call a translator?

KLIENT : *Ehh... ehh...* est-ce que je peux avoir un opérateur français dans 5 minutes ?

AGENTKA: OK, OK. I will call a translator. Please hold on, one moment please.

KLIENT: OK

AGENTKA: Thank you.

(agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
 For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (*agentka mačká 2*)
 Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (*agentka mačká 1*)
 Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
 Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudbu)

TLUMOČNÍK: Hello, this is (*jméno tlumočnicka*), French interpreter (*ID tlumočnicka*). Is the client with you or would you like me to call them?

AGENTKA: No, thank you. The client is already on the phone, so I will put you now in the conference. Please introduce yourself and ask the customer what is the issue today. Thank you.

TLUMOČNÍK: OK.

(agentka přidává klienta do konferenčního hovoru)

AGENTKA: Here we go.

TLUMOČNÍK: Je suis votre interprète en français. J'interprète tout ce que vous allez dire, le garder confidentiel. SVP, parlez en phrases courtes. Et en quoi est-ce que l'on pourrait vous aider aujourd'hui ?

KLIENT: *Ehh...* bonjour, j'aurais voulu savoir comment créer un compte *ehh...* un compte fournisseur sur (*název nakupující společnosti*) Ariba.

TLUMOČNÍK: Hello, I would like to find out how to create an account, a client's account on the acc... Ariba.

KLIENT: On the (*název nakupující společnosti*) site?

TLUMOČNÍK: Et sur le site...

KLIENT: Yes.

TLUMOČNÍK: ... (*název nakupující společnosti*) ?

KLIENT: Oui.

AGENTKA: OK. *Ehh... ehh...* Is the client already working for (*název nakupující společnosti*) or is he a supplier of (*název nakupující společnosti*)?

TLUMOČNÍK: Donc est ce que vous êtes un fournisseur de (*název nakupující společnosti*) ou bien est-ce que vous travaillez déjà pour (*název nakupující společnosti*) ?

KLIENT: On est un fournisseur de (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNÍK: We're a supplier of (*název nakupující společnosti*).

AGENTKA: A supplier, OK. Can you please ask *ehh...* if he has been invited to an event? By (*název nakupující společnosti*)?

TLUMOČNÍK: Est-ce que vous avez été invité à un événement ? Par (*název nakupující společnosti*) ?

KLIENT: (*váhá*) *Ehh...* Comment dire ? *Ehh...* Non. On va dire non.

TLUMOČNÍK: No.

AGENTKA: No, OK. So *ehh... ehh...* did you receive an email from (*název nakupující společnosti*)?

TLUMOČNÍK: Est-ce que vous avez reçu un email à partir de (*název nakupující společnosti*) ?

KLIENT: En fait, on a reçu un appel d'offre, mais sur *ehh...* une autre personne de (*název nakupující společnosti*) et en fait, qui s'occupe pas de ça, c'est moi qui m'en occupe.

TLUMOČNÍK: I received a... an actual proposal from another person that was actually working for (*název nakupující společnosti*) and I'm the one who takes care of it.

AGENTKA: OK, sorry, can you please repeat? They have received a request from (*název nakupující společnosti*)?

TLUMOČNÍK: Bon, vous avez reçu une offre donc, un appel de (*název nakupující společnosti*) et qu'est-ce qui s'est passé ?

KLIENT: En fait, on a reçu un appel d'offre de (*název nakupující společnosti*) sur (*název výběrového řízení*) sauf que c'est *ehh...* c'est, c'est pas moi qui l'ai directement reçu, c'est une autre personne.

AGENTKA : *Ehm.*

TLUMOČNÍK: So we received an offer from (*název nakupující společnosti*) but again, it was not me, or it's not me that takes care of it, it's someone else.

AGENTKA: OK, so the invitation, the RFP, the Request for Proposal was sent to another person, one of *ehh...* our client's colleagues. And now he has to participate probably. Or he wants to have access to this RFP, Request for Proposal.

TLUMOČNÍK: Donc par conséquent, l'appel d'offre a été envoyé et quelqu'un d'autre l'a reçu et ce que vous voulez faire, c'est avoir accès à ça ? Si je comprends bien ?

KLIENT: C'est ça. Je veux avoir accès à cet appel d'offre et aux prochains appels d'offre *ehh...* enfin, sur les prochains appels d'offre que je puisse avoir des accès personnels, sans passer par ce collègue-là.

TLUMOČNÍK: I would like to have access to it and also any future invitations without having to go by that colleague.

AGENTKA: Aha, I understand. Well, in this case *ehh...* we need to decide what we want to do now. Because I can resend the invitation to your colleague and if you have access to his email address or if you can ask your colleague to forward the invitation to you, then you could have access to the *ehh...* RFP, the Request for Proposal. But from my side, I cannot create a new account for you. It has to be a person in the (*název nakupující společnosti*) company organization that will create a profile, an account for you. And then, they will invite you to future, you know, RFPs or RFQs. *Ehh...* but now I cannot create an account from scratch for you.

TLUMOČNÍK: Donc, ce qui se passe, c'est que je ne peux pas créer de compte pour vous. Comment ça se passe ? Une personne directement de (*název nakupující společnosti*) doit le créer pour vous...

KLIENT: D'accord.

TLUMOČNÍK: Cette fois, je vais renvoyer donc la même invitation à votre collègue et par conséquent eux, ils pourront vous l'acheminer et en vous mettant comme un référé. Et comme ça, dans les futures demandes vous y serez.

KLIENT: D'accord. Mais donc il faut que je passe directement par (*název nakupující společnosti*) ?

TLUMOČNÍK: But I need to go directly via (*název nakupující společnosti*)?

AGENTKA: Yes, it would be better for him to... to... If he has a contact person within the (*název nakupující společnosti*) organisation, just please ask them to... for future reference, you know, to create an account for you because you will be the person that needs to be invited to events.

TLUMOČNÍK: Donc c'est bien ça. Dites-leur de vous créer un compte parce que parce que vous serez la personne à qui... donc qui sera invitée dans les futurs événements.

KLIENT: D'accord. Je vais voir avec mes chargés d'affaire de (*název nakupující společnosti*), pas de problème.

TLUMOČNÍK: OK, I'll try to take a look with people from (*název nakupující společnosti*) then.

AGENTKA: OK, is there anything else I can do for you?

TLUMOČNÍK: Est-ce que il y aurait une autre chose...

KLIENT: Ah, non.

TLUMOČNÍK: ...qu'on pourrait faire pour vous ?

KLIENT: Non, c'est bon, pas de souci.

TLUMOČNÍK: No, that'll be all.

AGENTKA: OK. Can you please ask him if he could provide me with his email address just for the call log. For the reference of the call.

TLUMOČNÍK: Est-ce que je pourrais avoir votre adresse mail, juste pour l'appel ?

KLIENT: Bien sûr. (*hláskuje ve francouzštině emailovou adresu*)

TLUMOČNÍK: (hláskuje v angličtině emailovou adresu) .com
 KLIENT: .fr
 TLUMOČNÍK: .fr
 KLIENT: C'est ça.
 AGENTKA: So it is: (hláskuje v angličtině emailovou adresu).
 TLUMOČNÍK: .fr
 AGENTKA: .fr
 KLIENT: Yes.
 AGENTKA: OK, very well. Thank you very much, Mr. (jméno klienta) and of course if you need any help in any other issues, do not hesitate to contact us.
 (pauza)
 KLIENT: OK, thank you.
 AGENTKA: Thank you very much.
 KLIENT: Bye.
 AGENTKA: Bye bye.
 (klient zavěšuje)
 TLUMOČNÍK: Is there anything else I may help you with today?
 AGENTKA: Thank you, you've been great. Thank you very much for your help.
 TLUMOČNÍK: Thank you for using our service.
 AGENTKA: Good bye, bye bye.
 TLUMOČNÍK: Bye bye.

HOVOR: FR_5 AGENT: Agent_2
 DÉLKA: 7:05 TLUMOČNICE: FR_Tlu_2
 PROBLÉM: Klient se nemůže připojit do systému.

AGENT: Welcome to Ariba Customer Support, my name is (jméno agenta). How can I help you?
 KLIENT: Bonjour. Je me permets de vous appeler parce que j'arrive pas à me connecter sur la plateforme Ariba.
 AGENT: Hello, I don't speak French. Ehh... do you speak English?
 KLIENT: Ehh, non, pas du tout.
 AGENT: OK, alright. Ehh, if you want I can call a translator, OK?
 KLIENT: Oui.
 AGENT: OK, just a minute please, OK?
 KLIENT: Oui, d'accord, OK.
 AGENT: Thank you.
 (agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)
 AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (agent mačká číslo)
 For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (agent mačká 2)
 Please speak the name of the desired language.
 AGENT: French.
 AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (agent mačká 1)
 Please enter your personal code. (agent mačká kód)
 Please hold for the next available interpreter.
 (hraje hudbu)
 TLUMOČNICE: Hello, this is (jméno a ID tlumočnice) for French. Is your client with you or do you want me to call them for you?
 AGENT: Hi, my name is (jméno agenta). My client is with me on the other line. I will put her in the conference. Can you please introduce yourself and ask them how I can help them?
 TLUMOČNICE: Yes. What is your name again?
 AGENT: (opakuje jméno)
 TLUMOČNICE: (jméno agenta), OK.
 AGENT: Then I'll put him in the conference now, OK?
 TLUMOČNICE: Yes.
 (agent přidává klienta do konferenčního hovoru)
 AGENT: Here we go.
 KLIENT: Allô ?
 TLUMOČNICE: Allô, bon... bonjour Madame, je serai votre interprète, nous avons (jméno klienta) sur la ligne avec nous. Comment pouvons-nous vous aider ?
 KLIENT: En fait, j'arrive pas à me connecter sur la plateforme Ariba. Il reconnaît pas mon nom d'utilisateur.
 TLUMOČNICE: OK. Yes, I'm having troubles connecting with Ariba. It doesn't recognize my username.
 AGENT: OK, I understand. Can I ask you, did you use Ariba before or will this be the first time?
 TLUMOČNICE: Est-ce que c'est la première fois ou bien vous avez utilisé Ariba auparavant?
 KLIENT: Ehh... c'est quelques années qu'on l'utilise, mais on a souvent des problèmes de connexion.
 TLUMOČNICE: OK. It's been a couple of years we're using it but we've been having troubles of connection.

AGENT: Ehh, I understand. Ehh... can I ask you, did you receive an email recently to participate in an event?

TLUMOČNICE: Ehh... une question : est-ce que vous avez, vous, reçu une invitation pour participer à un événement ?

KLIENT: Oui.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENT: OK. And which company invited you?

TLUMOČNICE: C'est quelle compagnie qui vous a invité ?

KLIENT: C'est (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNICE: (*název nakupující společnosti*).

AGENT: (*název nakupující společnosti*). OK, I understand. Can you please tell me the email address they received the invitation to?

KLIENT: Ehh, alors, c'est...

TLUMOČNICE: Est-ce que vous pouvez me dire l'adresse email que vous avez reçu l'invitation ?

KLIENT: Oui, alors c'est (*hláskuje ve francouzštině emailovou adresu*)

TLUMOČNICE: Arobase?

KLIENT: (*opakuje emailovou adresu*)

TLUMOČNICE: .fr. Et vous avez dit (*první část mailu*) ?

KLIENT: Voilà, (*potvrzuje*).

TLUMOČNICE: OK, it's (*hláskuje emailovou adresu v angličtině*).

AGENT: OK, thank you very much, one moment please.

TLUMOČNICE: Merci beaucoup, un moment, SVP.

KLIENT: Oui.

AGENT: I'm just trying to find for the username in the system.

TLUMOČNICE: OK, un moment, je suis en train de voir si je peux trouver votre... identifiant dans le système.

KLIENT: Oui. Alors mon identifiant, c'est (*křestní jméno a příjmení*)

TLUMOČNICE: OK, my username is (*křestní jméno a příjmení klienta*)

AGENT: OK, I think I found you. You are from the company (*jméno společnosti*), right?

TLUMOČNICE: Et vous êtes de la compagnie (*jméno společnosti*), n'est-ce pas ?

KLIENT: Voilà, voilà.

AGENT: OK, all right. Ehh..., in order to get you logged in, I will send you an email which will go directly to your email address. With this email, you will be able to set up a password and log in, OK?

TLUMOČNICE: Je vais vous envoyer un email et dans cet email, vous aurez un mot de passe qui vous aidera à vous connecter, d'accord ?

KLIENT: D'accord, ok.

AGENT: Ehh... I can send the email, if you want, I will be staying on the line with you ehh... just to make sure that everything works.

TLUMOČNICE: Je vous ai envoyé l'email. Si vous voulez, je peux rester en ligne avec vous pour être...

KLIENT: Bah, en fait, l'adresse mail, c'est celle de mon patron qui n'est pas encore arrivé. Donc je vais, dès qu'il arrive, je vais essayer et je vous rappelle si ça marche pas.

TLUMOČNICE: OK, the email address I sent you is from my boss not here right now. As soon as he gets here, I'm gonna try and then I will call you back.

AGENT: OK, all right, I understand. Ehh... so if you want, I can explain you real quick how it works so that you should be fine when your boss is in the office.

TLUMOČNICE: Si vous voulez, je vais vous expliquer comment ça va se passer et dès que votre patron vient, vous pourriez le faire.

KLIENT: Oui, d'accord.

TLUMOČNICE: OK.

AGENT: OK, yeah, all right. So basically, when you have the email you open the link in the email, ehh... then ehh... you should choose a secret question, answer it accordingly. Then the next step is choosing a new password and then the last step is that you can eventually, if you want, update your company information, your contact information. And that should be it.

TLUMOČNICE: OK, donc dès que vous recevez l'email, vous allez ouvrir le lien...

KLIENT: Oui.

TLUMOČNICE: ...et il y aura une série de questions que vous devez répondre...

KLIENT: OK.

TLUMOČNICE: ...vous allez choisir un nouveau numéro de passe...

KLIENT: OK.

TLUMOČNICE: ...et peut-être mettre à jour des informations de votre compagnie

KLIENT: Oui, d'accord.

TLUMOČNICE: ...et ça devrait marcher.

KLIENT: OK, d'accord. Bon, super.

TLUMOČNICE: OK, wonderful.

AGENT: OK, alright. If anything comes up, just give us another call. Let's also hope that then someone will be available who speaks French.

TLUMOČNICE: OK, et si quelque chose se passe, vous pouvez nous rappeler. Et nous espérons que nous aurions quelqu'un qui parle français.

KLIENT: Oui, d'accord, OK. (*směje se*)

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: Merci beaucoup.

TLUMOČNICE: OK, thank you very much.

AGENT: You're welcome, have a good day. Bye bye.

TLUMOČNICE: Pass...

KLIENT: Au revoir.

TLUMOČNICE: Passez une bonne journée, Monsieur. Au revoir.

TLUMOČNICE: Bye (*jméno agenta*), thank you for using our service.

AGENT: Yes, no problem. Thank you and bye bye.

TLUMOČNICE: Bye.

HOVOR: FR_6 AGENT: Agent_2
 DÉLKA: 10:10 TLUMOČNÍK: FR_Tlu_5
 PROBLÉM: *Klient se nemůže přihlásit do systému, protože má zablokovaný účet.*

AGENT: Ariba Customer Support, my name is (*jméno agenta*). How can I help you?
 (*pauza*)

KLIENT: Allô ?

AGENT: Hello? Do you speak English?

KLIENT: Ah! No, speaking French *ehh*.

AGENT: OK only French. No problem. Let me check if one of my colleagues who speaks French is available, OK? Just a minute please, thank you.

KLIENT: OK.
 (*agent dává klientka na režim HOLD a zjišťuje, zda je k dispozici francouzsky mluvící kolega*)

AGENT: Hello?

KLIENT: Oui ?

AGENT: My colleague is just not available, I'm sorry. I can call a translator, if you want.

KLIENT: D'accord. Donc je patiente, j'attends ?

AGENT: *Ehh*, I'm sorry, I don't speak French. But give me a minute, I will call a translator, OK?

KLIENT: Oui, d'accord, j'attends.

AGENT: OK, alright.
 (*agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
 I did not get your response. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
 For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (*agent mačká 2*)
 Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (*agent mačká 1*)
 Please enter your personal code. (*agent mačká kód*)
 Please hold for the next available interpreter.
 (*hraje hudbu*)

TLUMOČNÍK: Hello, this is (*jméno tlumočnicka*) French interpreter number (*ID tlumočnicka*). Is your customer with you or do you need me to call the customer for you?

AGENT: Hi, my name is (*jméno agenta*). The customer is with me, I will put her in the conference. Can you please introduce yourself and ask them how I can help them?

TLUMOČNÍK: OK.

KLIENT: Alright. Here we go.
 (*agent přidává klienta do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNÍK: Oui, allô, bonjour ?

KLIENT: Oui, bonjour! Je vous appelle, fin nous sommes un fournisseur enregistré sur Ariba pour la plateforme (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNÍK: OK, I am calling, we are a supplier... enregistered xxxsomething (*komolí název nakupující společnosti*).

KLIENT: (*název nakupující společnosti*) yes, I understood that.

TLUMOČNÍK: Oui, Monsieur ?

KLIENT: Et en fait, nous avons un problème, le mot de passe est... est bloqué.

TLUMOČNÍK: We have a problem. The password is block.

AGENT: OK, I understand. Can I ask you – did you use Ariba before or will this be the first time?

TLUMOČNÍK: Est-ce que vous avez déjà utilisé Ariba avant où bien c'est la première fois ?

KLIENT: On l'a déjà utilisé une fois, je crois.

TLUMOČNÍK: We've used it one time, I guess.

AGENT: OK, can I ask you for your user ID which is usually your email address?

TLUMOČNÍK: Alors je peux vous demander pour votre nom d'utilisateur ? Habituellement, c'est votre adresse email.

KLIENT: Oui, alors c'est service au singulier – est-ce que vous voulez que je vous l'épelle ?

TLUMOČNÍK: (*hláskuje první část emailové adresy*) et puis ?

KLIENT: (*hláskuje emailovou adresu*)

TLUMOČNÍK: (*nestíhá si adresu zapsat*)

TLUMOČNÍK: Vous pouvez le répéter pour moi, Madame... Monsieur ?

KLIENT: L'adresse – que je vous répète l'adresse ?

TLUMOČNÍK: Le nom d'utilisateur.

KLIENT: Alors, (*hláskuje adresu ještě jednou*)

TLUMOČNÍK: (*přítaká*), OK.

TLUMOČNÍK: Hello, Sir?

AGENT: Yes?

TLUMOČNÍK: The email address is: (*řiká adresu*) – do you need the spelling?

AGENT: No, that's OK, I *ehh*... I already got the spelling, yes. *Ehh*, let me just... If you would give me a moment please so I can search for your user and then I will help you reset the password, OK?

TLUMOČNÍK: OK Monsieur, patientez quelques minutes, un petit moment.

KLIENT: Oui, merci.

TLUMOČNÍK: OK.

TLUMOČNÍK: (*pauza*)

AGENT: OK, I have found your user and I can see here in the system that it's locked.

TLUMOČNÍK: Oui, j'ai trouvé le nom d'utilisateur et j'ai vu aussi que c'est bloqué dans le système.

KLIENT: D'accord.

AGENT: But it's no problem, I will unlock it for you right now and at the same time, I will send you an email. And with this email, you will be able to reset your password.

TLUMOČNÍK: OK, il n'y a pas de problème, je vais le débloquent pour vous. Maintenant, à l'instant même, je vais vous envoyer... une lettre. Dans cette lettre, vous allez avoir le moyen pour *ehh*... débloquent votre compte.

KLIENT: D'accord, oui, je l'ai reçu.

TLUMOČNÍK: Yes, I just received it.

AGENT: OK, so when you receive the email please open the link in the email.

TLUMOČNÍK: OK, d'accord. Alors SVP, cliquez sur le lien qui est dans le mail.

KLIENT: Alors, voilà. J'ai cliqué sur le lien et il me demande une question secrète.

TLUMOČNÍK: Yes, I clicked on the link and it is asking me for a secret question.

AGENT: Exactly, here you can just choose any secret question and answer it accordingly.

TLUMOČNÍK: OK, vous choisissez et répondez comme vous voulez.

KLIENT: Ah, d'accord, c'est pas important, d'accord.

TLUMOČNÍK: (*pauza*)

TLUMOČNÍK: Alors, voilà. Ensuite il me demande un nouveau mot de passe. (*malá pauza*) Et...

TLUMOČNÍK: Now it's asking for a new password.

AGENT: Yes, exactly. Please make sure that the new password is not the same as the old one.

TLUMOČNÍK: Oui, c'est ça. Mais assurez-vous que le nouveau mot de passe n'est pas le même que l'ancien.

KLIENT: Ah, d'accord, *ehh*... OK. (*pauza*) Alors, le mot de passe associé au nom d'utilisateur a été mis à jour.

TLUMOČNÍK: OK, the password, *ehh*... associated with the user name has been updated.

AGENT: OK, sounds good. And now you should be able to log back to the system.

TLUMOČNÍK: Dès maintenant, vous pouvez rentrer au système.

KLIENT: Super, OK. Merci beaucoup.

TLUMOČNÍK: Thank you very much.

AGENT: You're welcome. Anything else you need to help with besides that?

TLUMOČNÍK: Monsieur, y a quelque chose que je peux faire pour vous ?

KLIENT: Non, c'est tout bon. C'est parfait.

AGENT: OK, alright. Then have a good day.

TLUMOČNÍK: Avez une bonne journée, Monsieur.

KLIENT: Merci, vous aussi. Merci encore.

AGENT: Thank you. Goodbye.

KLIENT: Au revoir.

TLUMOČNÍK: Au revoir, Monsieur.

KLIENT: Au revoir.

(*klient zavěšuje*)

TLUMOČNÍK: Is there anything else I can help you with?

AGENT: Ah, no that should be it, thank you.

TLUMOČNÍK: OK, thank you for using our service, have a good day. Good bye, Sir.

AGENT: Thank you, bye.

FR_7
DÉLKA: 27:47
PROBLÉM: *Klient potřebuje stáhnout dokumentaci k výběrovému řízení. Nemůže se ale přihlásit do systému. Poté, co se mu to povede, nemůže ve svém účtu dané výběrové řízení najít.*

AGENT: Agent_2
TLUMOČNÍK: FR_Tlu_5

AGENT: Ariba Customer Support, my name is (*jméno agenta*). How can I help you?
(*ticho*)
Hello?

KLIENT: Yes Sir, hello. I don't speak English very well. *Ehh...* do you speak French please?

AGENT: *Ehh...* OK. Just a second, I will call a translator to help us if it's OK?
(*ticho*)
Just... Just a second.

KLIENT: Thanks.
(*agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (*agent mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (*agent mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agent mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNÍK: Hello, this is (*jméno agenta*), French interpreter number (*ID tlumočnicka*). Is your customer with you or do you need me to call the customer for you?

AGENT: Hello, my name is (*jméno agenta*). *Ehh* my customer is on the other line. I will put him in a conference. *Ehh*, just please introduce yourself and ask how I can help him, OK?

TLUMOČNÍK: OK.

AGENT: Allright, thank you. I'll put him in the conference now.
(*agent přidává klienta do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNÍK: Oui, allô ? Bonjour.

KLIENT: Oui, bonjour, (*jméno klienta a název jeho společnosti*), je vous appelle...

TLUMOČNÍK: Alors, je suis... laissez-moi vous dire que je suis un interprète, je suis sur la ligne...

KLIENT: Oui.

TLUMOČNÍK: ...et je vais aider avec la communication en anglais et en français.

KLIENT: D'accord.

TLUMOČNÍK: Alors, qu'est-ce que on peut faire pour vous, Monsieur ?

KLIENT: J'ai un problème de mot de passe et d'utilisateur expiré pour pouvoir retirer un... retirer un appel d'offre pour le compte de... de... *ehh*, du client (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNÍK: OK. I have a problem of user name and password that I... that expired.

AGENT: OK, thank you, I understand. Can I ask you, *ehh...* did you use Ariba before with an active account or is this the first time?

TLUMOČNÍK: Oui, est-ce que vous avez déjà utilisé ce compte avant ou bien c'est la première fois ?

KLIENT: Non, j'ai déjà utilisé ce compte avant.

TLUMOČNÍK: No, I have used this account before.

AGENT: OK, I understand. Can I ask you for your user ID, please?

TLUMOČNÍK: OK, alors est-ce que vous pouvez me donner *ehh...* votre nom d'utilisateur, SVP ?

KLIENT: Oui, donc (*hláskuje francouzsky pomalu svou emailovou adresu*).

TLUMOČNÍK: (*hláskuje adresu zpět*) .com ?

KLIENT: .com.

TLUMOČNÍK: (*hláskuje ještě jednou nazpět druhou část emailové adresy*) ?

KLIENT: Oui. Yes.

TLUMOČNÍK: (*hláskuje ještě jednou poslední část emailové adresy*)?

KLIENT: (*potvrzuje*)

TLUMOČNÍK: .com. Ça, c'est votre nom d'utilisateur ?

KLIENT: Oui.

TLUMOČNÍK: OK, the user name is (*hláskuje emailovou adresu v angličtině*). Do you understand what I was spelling, Sir?

AGENT: *Ehh* yes please. And do you spell (*křestní jméno klienta*) with F or PH?

TLUMOČNÍK: Alors, Monsieur, comment vous appelez (*křestní jméno klienta*), SVP ?

KLIENT: (*hláskuje francouzsky ještě jednou a výrazně své křestní jméno*)

AGENT: OK.

TLUMOČNÍK: (*hláskuje celou emailovou adresu pomocí slov*)

AGENT: *Ehm. (souhlasně, přitaká)* OK, thank you very much. I have found the user ID and I can see what the problem is. The user ID has been locked.

TLUMOČNÍK: OK, d'accord. J'ai retrouvé votre nom d'utilisateur, je vois ce qui s'est passé. Votre... *ehh...* nom d'utilisateur a été bloqué.

AGENT: But that's... that's no problem, I just unlocked it for you and I also sent you an email, *ehh...* with which you can choose a new password and log back in, OK?

TLUMOČNÍK: Alors, je l'ai débloqué pour vous et je vous ai envoyé un email et... *ehh...* et vous pouvez choisir un autre mot de passe mot, d'accord ?

KLIENT: D'accord.

AGENT: *Ehh*, if you want I can just stay with you on the line and to make sure that everything works. And in this case so please let me know when you receive the email so we can proceed.

TLUMOČNÍK: Alors, si vous voulez, je peux rester sur ligne avec vous...

KLIENT: Oui ?

TLUMOČNÍK: ...et pour m'assurer que tout fonctionne. Alors faites-moi savoir quand vous avez reçu... *ehh*, l'email.

KLIENT: Je viens de recevoir l'email, un instant.

TLUMOČNÍK: I just received the email.

AGENT: Very good. Now in the email you will find a link that you please click.

TLUMOČNÍK: Alors dans le mail, vous allez voir un lien que vous... pouvez cliquer là-dessus.

KLIENT: Oui, c'est fait.

TLUMOČNÍK: Yes, done.

AGENT : OK. Now the first thing it should ask you now is to choose a secret question. *Ehh...* and then answer.

TLUMOČNÍK: Alors, la première chose que ça vous demande, c'est de choisir une question secrète avec la réponse.

KLIENT: Oui, c'est fait. Je tape mon nouveau mot de passe actuellement.

AGENT: *Ehm. (souhlasně)*

TLUMOČNÍK: OK, and I am... typing... my new password right now.

AGENT: Very good, very good.

KLIENT: Le mot de passe associé au nom d'utilisateur a été mis à jour.

TLUMOČNÍK: OK. The password associated to the user name has been updated.

AGENT: Very good, very good. Now you should be able to log back in.

TLUMOČNÍK: OK, très bien. Maintenant, vous pouvez vous... reconnecter.
(*klient se přihlašuje*)

KLIENT: *Ehh*, donc je suis connecté, j'ai l'information : "Vous ne bénéficiez pas de droits d'accès nécessaires pour consulter l'événement."

TLUMOČNÍK: I'm connected but I have information: you do not have... *ehh...* access to consult the event.

AGENT: OK. *Ehh*, just a second please. I will log into your account and take a look, OK?

TLUMOČNÍK: Et patientez un petit moment. Je vais me connecter sur votre compte et regarder, OK ?

KLIENT: OK.
(*malá pauza*)

AGENT: Yeah, I can see why. Because it seems to me that *ehh...* I can see when you're logged in... in your account, on the left side, it says there... *ehh...* (*název nakupující společnosti*) "Requested Profile". And there I can see that you need to fill out one additional question for (*název nakupující společnosti*) and then you should get access to your event, as far as I can see here.

TLUMOČNÍK: Sir, if I understand you said that he needs to answer one more question and then he will have access, right?

AGENT: Exactly. *Ehh* if you could say it's the... the... let's say "Requested Profile" rom (*název nakupující společnosti*) and there they're asking him to fill out one more question.

TLUMOČNÍK: What's the name of the commissioner?

AGENT: I'm sorry?

TLUMOČNÍK: OK, you said it's a profile from what, Sir?
(*malá pauza*)

AGENT: *Ehh, ehh, ehh...* I didn't get that. What did you say?

TLUMOČNÍK: OK, I'm sorry. Can you please repeat exactly...

AGENT: Oh, yes.

TLUMOČNÍK: ...the company?

AGENT: So, *ehh...* in order to get access to your event, *ehh...* you will need to fill out one more question for your customer (*název nakupující společnosti*). *Ehm...* to get access. Yeah.

TLUMOČNÍK: Alors Monsieur, pour avoir accès, vous devez remplir un... une question de plus dans le profil de votre... commisioner (*název nakupující společnosti*) ? (*stoupavá intonace – nejistota*)

KLIENT: Oui ?

AGENT: Do you see, *ehh...* do you see where you're supposed to do that?

TLUMOČNÍK: Est-ce que vous voyez que... vous êtes supposé de faire ça ?

KLIENT : Est-ce que je vois ?

TLUMOČNÍK: Que vous...

KLIENT: Vous pouvez répéter ?

TLUMOČNÍK: Est-ce que vous voyez que vous êtes supposé de faire ça ?

KLIENT: Supposé de faire ça – faire quoi ?

TLUMOČNÍK: Ehh... do that? Do what?

KLIENT: Ehh... again, please?
(malá pauza)

TLUMOČNÍK: He's asking me what he is supposed to do.

AGENT: OK. Now if he's... can... can I ask you – are you on the home page of your account? Where you see the list of all the events?

TLUMOČNÍK: Alors Monsieur, est-ce que vous êtes sur la page... d'accueil de votre...

KLIENT: Je suis sur la page (*název nakupující společnosti*) ou ehh... je peux donc récupérer l'ensemble des événements. Des consultations des travaux, ehh... de (*název nakupující společnosti*)

TLUMOČNÍK: Vous êtes sur la page où vous pouvez voir tous les événements, c'est ça ?

KLIENT: Oui, c'est ça.

TLUMOČNÍK: OK, I am on the page where I can see all the events.

AGENT: OK, that's right. That's very good. Now on the left side ehh of the event, you should see – there is a little gray field where it says "Requested Profile". And there it says that you need to enter one more question. One more field.

TLUMOČNÍK: D'accord, à côté de l'événement-la...

KLIENT: Oui ?

TLUMOČNÍK: ...il y a un espace gris où ça dit que vous devez répondre à une question additionnelle.

KLIENT: Oui, "votre client a demandé... que vous renseigniez un champ de Profile supplémentaire". It's OK.

TLUMOČNÍK: The client requested...

KLIENT: Je clique dessus ?

TLUMOČNÍK: ...that you fill out one additional field.

KLIENT: Revenu annuel de l'entreprise... (*čte si dotazník pro sebe a zároveň vyplňuje*)
One more, please.

AGENT: Sure, sure.
(pauza, klient vyplňuje)

KLIENT: Le... ehh... j'ai une question. I have one question, please. Le chiffre d'affaires ehh... doit être mis ehh... en toutes lettres ehh... en million d'euros... comment doit... lettres, les chiffres dans la case de la réponse Revenu annuel de l'entreprise ?

TLUMOČNÍK: OK. How do I... how do I write the... total income of the enterprise?

AGENT: OK. Ehh, what exactly do you mean how you write? Do you mean for example how...

TLUMOČNÍK: How do I write the total income for the enterprise? Is it in letters or... in numbers, that's what I don't know.

AGENT: Ehh... Just a second... ehh... I am checking that how it is supposed to be.

TLUMOČNÍK: Alors, ehh... il vérifie pour vous comment ça doit être.

KLIENT: Oui.

AGENT: OK, I see. It's the question where ask you for the Corporate Annual Revenue. Ehh... you can just enter a number there. It's in numerical, numerical form.

TLUMOČNÍK: OK, c'est en forme numérique, Monsieur. Vous mettez des nombres... des chiffres.

KLIENT: Des noms ?

TLUMOČNÍK: (*důrazně*) Des chiffres ou des nombres.

KLIENT: Des chiffres, OK, OK.

TLUMOČNÍK: C'est numérique.

KLIENT: OK. (*klient dokončil vyplňování*) It's OK. C'est rempli, j'ai cliqué soumettre.

AGENT: OK.

TLUMOČNÍK: OK, I filled it out and clicked to submit.

AGENT: Yes, sound good.

TLUMOČNÍK: Très bien.
(pauza)

KLIENT: Que dois-je faire ensuite ?

TLUMOČNÍK: What do I do... what do I do... ehh... after?

AGENT: Ehh... it depends. Usually... Does it say... does it say that your answer has been submitted? Does it confirm, too?

TLUMOČNÍK: Est-ce que... ça vous a confirmé que... ehh... votre réponse a été soumise ?

KLIENT: J'ai un status ehh... de réponse qui précise que l'email a donc été envoyé à mon client et que ehh... ça a été soumis ehh... à 9h55.

TLUMOČNÍK: I have a ehh... status that my email has been sent to my client. It has been submitted at 9.55.

AGENT: Ehm. OK, very good. I can also see here in the system that you have completed the profile, and also the profile for your customer (*název nakupující společnosti*), so that sounds good. Ehh... now, you should be able to go back to your homepage where you will see the list of the events.

TLUMOČNÍK: OK, d'accord. J'ai vu dans votre profile que ça a été fait. Alors maintenant, vous devriez être en mesure de retourner et... sur la page d'accueil et voir les événements là.
(pauza)

KLIENT: Alors, je suis revenu sur la page *ehh...* principale sur laquelle, effectivement, je retrouve mes événements. Les appels d'offre. Par contre, je n'ai pas *ehh...* le dernier appel d'offre, le dernier événement transmis par mail par (*název nakupující společnosti*) qui... *ehh...* est dans le...

TLUMOČNÍK: OK I am back on the page where I can see all the events. However, I don't have the last event transmitted by (*název nakupující společnosti*).

AGENT: OK. *Ehh* can I ask you – did you receive an eve... an invitation from (*název nakupující společnosti*) where it asks you to participate in an event, where it also says *ehh...* a reference number of this?

TLUMOČNÍK: Alors, est-ce que vous avez reçu une...

KLIENT : Oui, j'ai reçu l'invitation (*název nakupující společnosti*) du service achat... *ehh*, pour retirer donc l'événement. Cette invitation a été envoyée *ehh...* à *ehh...* sur une autre adresse. Sur un autre utilisateur. Sur le nom d'un autre utilis...

TLUMOČNÍK: I...

KLIENT: ...ateur.

TLUMOČNÍK: I received an invitation from the... Sales Department. And that invitation has been sent on another user name.

AGENT: *Ehm*, I understand. That's the reason why you cannot see this event right now because this is your existing user and obviously, you received it on another one. *Ehh...* can I ask you – do you have the document number of the event?

TLUMOČNÍK: *Ehh*, alors c'est la raison pour laquelle vous ne pouvez pas voir... l'événement parce que l'invitation a été envoyée sous un autre nom d'utilisateur. Est-ce que vous avez le numéro de l'invitation ?

KLIENT: Le numéro de l'in...

TLUMOČNÍK: ...d'événement.

KLIENT: Le numéro d'événement? Oui.

AGENT : Yes.

TLUMOČNÍK: Sir, you're asking for the event number, right?

AGENT: Yes, the one that starts with DOC, D-O-C.

TLUMOČNÍK: I'm sorry, what's your question? Can you repeat it for me, Sir?

AGENT: Yes, I want the event number, the document number.

TLUMOČNÍK: OK, il veut avoir le numéro de document, le numéro de l'événement.

KLIENT : *Ehh...* donc événement Ariba DOC367744050.

TLUMOČNÍK: Document Ariba DOC367744050.

AGENT: 44050.

KLIENT: Yes, exactly.

AGENT: OK, thank you. Give me a few seconds, I will just take a look on the event real quick to find out which user has been invited and then we can see, *ehh...* how we can get you access to it, OK?

TLUMOČNÍK: OK, d'accord Monsieur. Patientez un petit moment et je vais voir ce qu'il vous faut faire pour vous faire accepter, d'accord ?

KLIENT: OK.

AGENT: Avez-vous besoin du nom de l'utilisateur qui a été invité à *ehh...* par (*název nakupující společnosti*) ?

TLUMOČNÍK: Do you need to have the user name that has been invited by (*jméno nakupující společnosti*)?

AGENT: *Mmm*, no I'm fine, thank you. I have already found the user. It's (*jméno pozvaného kolegy*).

KLIENT: Exactly, exactly.

AGENT: OK, *ehh...* Let me just check something. I will take a look if *ehh...* it's because there's two options now. Either (*jméno kolegy*) just register... registers a new user or we can merge those two users to the one that, that you already have.

TLUMOČNÍK: Alors, *ehh...* il y a deux options. C'est ou bien (*jméno kolegy*) enregistre un autre utilisateur ou bien on peut... donc combiner... combiner les deux.

KLIENT: Il faut combiner les deux.

TLUMOČNÍK: We need to merge this.

AGENT: *Ehh*, I'm sorry. That was my mistake. I just saw that actually that (*jméno kolegy*) already has registered his user... just a second please, I will check that again.

TLUMOČNÍK: OK, désolé, je viens de voir que (*jméno kolegy*) a déjà enregistré *ehh...* (*pauza*)

AGENT: OK, let me see. I am logging in as (*jméno kolegy*) to see if I can find the event there. But yes, it seems that he has been invited. *Hmm...* OK. Now, is... Can I ask you, is (*jméno kolegy*) a colleague of yours? Do you have access to this account?

TLUMOČNÍK: Oh, you want to know if he has access ? To the (*jméno kolegy*) account?

AGENT: Yes, exactly.

TLUMOČNÍK: Alors Monsieur, est-ce que vous avez accès au compte de (*jméno kolegy*) ?

KLIENT : Non, il est pas joignable. Il est actuellement en déplacement. C'est la raison pour laquelle j'ai *ehh...* j'ai besoin de retirer l'événement. Pour pouvoir répondre à ce qui est là.

TLUMOČNÍK: No, no. He is not reachable. He is *ehh...* out. That's why I need to pick up the event.

AGENT: OK, I see. Well, I mean, there's two options now. Either, *ehh...* you get access to (*jméno kolegy*) account so you can participate or *ehh...* if you can't reach him, I would suggest to contact (*jméno nakupující společnosti*) and also invite your user. To participate

TLUMOČNÍK: Alors...

AGENT : ...to participate.

TLUMOČNÍK: Il y a deux possibilités. C'est bien ou vous essayez de rentrer en contact avec (*jméno kolegy*)...

KLIENT : Oui ?

TLUMOČNÍK: ...pour avoir accès ou bien vous demandez à (*jméno nakupující společnosti*) vous inviter.

KLIENT : De renvoyer l'événement sur mon adresse ? C'est bien ça ? J'ai bien compris ?

TLUMOČNÍK: (*mluví přes klienta*) ... send the event on my address, right?

AGENT: Exactly. What they can do is they can add another supplier, another user *ehh*... to the event. In this case it would be yours, (*klientovo uživatelské jméno*). And then you would also have access because your user...

TLUMOČNÍK: Oui, Monsieur. Ils peuvent faire, rajouter un autre utilisateur à l'événement sous votre nom qui est (*klientovo uživatelské jméno*).

KLIENT : D'accord, donc je vais prendre cette option.

TLUMOČNÍK: OK, I will do that option.

AGENT: OK alright, sounds good. After that, if you need any assistance *ehh* with the event itself just give us a call and we will make sure that you will be directed to a French speaker as well, OK?

TLUMOČNÍK: OK, alors... après ça, si vous avez besoin d'aide vous pouvez appeler et on peut... vous diriger *ehh*... vers quelqu'un qui parle français.

KLIENT: D'accord, c'est très bien et je vous remercie.

TLUMOČNÍK: OK, that is very good and I thank you.

AGENT: OK, thank you very much. Bye bye.

KLIENT: Thank you very much, bye bye.

TLUMOČNÍK: Merci Monsieur, au revoir.

KLIENT: Au revoir.

(*klient zavěšuje*)

TLUMOČNÍK: Is there anything else I can do for you, Sir ?

AGENT: No, I'm fine, thank you very much.

TLUMOČNÍK: Thank you very much for using our service. Have a good day.

AGENT: Bye bye.

HOVOR: FR_8 **AGENT:** Agent_2

DÉLKA: 20:41 **TLUMOČNICE:** FR_Tlu_6 a FR_Tlu_15

PROBLÉM: *Klientka se chce připojit k výběrovému řízení, chybí jí však heslo a uživatelské jméno, aby se mohla připojit do účtu a odtud řízení stáhnout.*

AGENT: Ariba Customer Support, my name is (*jméno agenta*). How can I help you?

KLIENT: Allô, bonjour ?

AGENT: Hello? *Ehh*... do you speak English?

KLIENT: Oh no. (*rozesměje se*)

AGENT: OK, OK, alright. I'm sorry, right now none of my French-speaking colleagues is free. Do you want me to call a translator to help us?

KLIENT: *Ehh*...

AGENT: Yes? OK, just a second please.

(*agent dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (*agent mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (*agent mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agent mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudbu*)

TLUMOČNICE: Hello, my name is (*jméno a ID tlumočnice*) for French. Is the customer with you or would you like me to call him?

AGENT: Hi, this is (*jméno agenta*) again from Ariba, I think we've already spoken before. *Ehh* the customer is with me on the line, I will put her in the conference and if you could please ask them how I could help them?

TLUMOČNICE: Certainly, thank you.

AGENT: Thank you, here we go.

(*agent přidává klientku do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNICE: Je suis l'interprète français pour l'appel. Comment...

KLIENTKA: Oui bonjour, (*jméno klientky*). *Ehh*, vous m'entendez ?

TLUMOČNICE: Oui, je vous entends.

KLIENTKA: Allô ?

TLUMOČNICE: Oui. (*důrazně*)

KLIENKA: (*jméno klientky*) de la société (*název společnosti*). Ehh en fait, je vous appelle parce que nous n'arrivons pas à rentrer sur le site pour télécharger un dossier concernant (*dlouhý název výběrového řízení*). Il nous faut un identifiant et un mot de passe.

(*linka tlumočnice se přerušuje*)

AGENT: Hello?

KLIENKA: Oui ?

AGENT: Oh ehh... I'm sorry. The... the interpreter ehh... just left the conference. One moment, please.

(*agent dává klientku na režim HOLD a vytáčí znovu tlumočnickou linku*)

AGENT: (*řiká kolegovi pobouřeně a frustrovaně*) The interpreter just hung up! I don't know. I don't know, maybe the call dropped and it was not her fault but it's uff...

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (*agent mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (*agent mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agent mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: My name (*jméno a ID tlumočnice*) for French. Is the customer with you or would you like me to dial the number?

AGENT: Hi, ehh my client is with me on the other line. I will put her in the conference. Please ask them how I can help them, OK?

TLUMOČNICE: OK.

AGENT: Thank you, here we go.
(*agent přidává klientku do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNICE: Je suis interprète. Comment on peut vous aider ?

KLIENKA: Oui bonjour, en fait, société (*název klientčiny společnosti*). En fait, je vous appelle parce que nous n'arrivons pas à télécharger un dossier sur votre site concernant un appel d'offre, je suppose. Ehh... vous avez des un bon... vous connaissez un peu ?

TLUMOČNICE: I'm calling because we are unable to change a file on your ehh site. It's an ehh appel d'offre ?

AGENT: OK.

KLIENKA: Il faut l'identifiant et le password.
(*ticho, tlumočnice vzdychne*)

AGENT: Ehh... OK. So are you trying to get access to the site?

KLIENKA: Oui.

AGENT: Is that what the problem is?

TLUMOČNICE: Est-ce que vous avez besoin d'accès au site ?

KLIENKA: Oui, pour télécharger un dossier, oui.

AGENT: OK, I understand. Can I please ask you for user ID so I can take a look?

TLUMOČNICE: D'accord, OK. L'identifiant pour que je puisse... (*hlas se vytrácí*)
(*pauza*)

KLIENKA: Je vous entends mal, là.

TLUMOČNICE: OK. L'identifiant ?
(*ticho*)
(*tlumočnice si upravuje mikrofon*) OK, Madame ?

KLIENKA: Oui ?

TLUMOČNICE: Quel est l'identifiant ?

KLIENKA: Mais nous n'avons... Le souci, c'est que nous n'avons plus... ça ne marche plus nos identifiants. Parce que dans l'appel d'offre à nous, je pense qu'ils sont effacés, quoi.

TLUMOČNICE: It doesn't work. I think...

KLIENKA: Donc il nous faut un nouvel identifiant. Et un nouveau mot de passe.
(*pauza*)

TLUMOČNICE: Vous avez un nouveau ou bien vous avez besoin...

KLIENKA: Nous, on a besoin d'un nouveau... nouvel identifiant et un nouveau mot de passe.

TLUMOČNICE: I need a new password.

AGENT: Ah, OK. All right. Can I ask you, is it (*název nakupující společnosti*) that invited you for this offer?

TLUMOČNICE: Est-ce que c'est (*název nakupující společnosti*) qui vous a invité ?

KLIENKA: Est-ce que c'est ?

TLUMOČNICE: What is the name?

AGENT: Yes.

KLIENKA: C'est la société (*název jiné společnosti*).

TLUMOČNICE: What is the name? (*důrazně*)

AGENT: Yes, my question is what the name of the company is that invited her to this...

TLUMOČNICE: *(velmi důrazně, podrážděně a téměř neslušně)* Interpreter speaking, Sir. I don't understand the name of the company...

AGENT: Ah.

TLUMOČNICE: ...when I said that she didn't understand it either.

AGENT: OK. *Ehh...* then can you please ask her if she could spell it for you?
(ticho)

TLUMOČNICE: *Ehh...* quel est le nom de la société ?

KLIENTKA: Oui, alors c'est au diminutif c'est *(hláskuje název své společnosti)*. Et en entier, c'est *(říká název společnosti)*.

TLUMOČNICE: *(část názvu)* et quoi ?

KLIENTKA: *(opakuje název a hláskuje)*
(pauza)

TLUMOČNICE: *(opakuje název společnosti)*

KLIENTKA: Voilà.

AGENT: OK, *ehh...* and that's the company that invited her for this offer?

TLUMOČNICE: C'est la société qui vous a invité ?

KLIENTKA: Non, ah ! Non. Ça, c'est nous. C'est notre société à nous. *(směje se)*

TLUMOČNICE: *(říká něco přes klientku, neidentifikovatelné)*

KLIENTKA: Ariba.

TLUMOČNICE: Ariba, Sir.

KLIENTKA: Ariba, oui. Pardon, je comprends.

AGENT: *Ehh, Ehh...* OK, but we are, this is Ariba, but I'm just trying to find out which company are you trying to respond to this offer? Is it, is it...

TLUMOČNICE: OK. Quel est le nom de la société qui a... qui vous a invité ?

KLIENTKA: Ariba.

AGENT: *Mmm...*

KLIENTKA: Non, c'est pas ça ?

AGENT: No. Ariba, Ariba is the platform.

KLIENTKA: Ah, c'est la plateforme. C'est qui qui nous a invité. *(mluví ke kolegyni)*
Oui, donc on doit entrer dans le site de Ariba mais c'est peut-être *(název nakupující společnosti)* qui nous a invité, c'est ça ? *(název nakupující společnosti)* ?

TLUMOČNICE: ...it was Ariba but maybe it was *(název nakupující společnosti)*.

AGENT: OK, OK. I will...

KLIENTKA: Désolée. *(omluvně)*

AGENT: I will, I will check the *(název nakupující společnosti)* site. Now can you please give me your email address?

TLUMOČNICE: Je dois vérifier le site de *(název nakupující společnosti)*. Quel est votre adresse email ?

KLIENTKA: Alors, mon adresse, c'est *(hláskuje svou emailovou adresu pomocí slov)*. Vous avez saisi ?

TLUMOČNICE: OK, interpreter is clarifying. Madame, vous avez dit *(adresa s písmenem A)*, mais vous avez épilé *(s písmenem E)*.

KLIENTKA: Oui, c'est ça.

TLUMOČNICE: D'accord. *(ujišťuje se, hláskuje zpět)*

KLIENTKA: Très bien, c'est ça.

TLUMOČNICE: Merci. It's lower case *(hláskuje adresu pomocí slov)*.

AGENT: OK, thank you very much. I have found one user on the *(název nakupující společnosti)* site but it's a different user ID. *Ehh...* it's someone called *(jméno osoby)*. *Ehh* and I am checking, there is an open... an open offer in this user. Can I ask you, is it the one that is called *(název výběrového řízení)*. Is it the one that you are looking for?

TLUMOČNICE: I'm sorry, Sir, interpreter speaking. I didn't understand what you just said.

AGENT: OK, *ehh...* just a second please, I need to check. *(malá pauza)* OK, I have found one user *(uživatelské jméno)*.

TLUMOČNICE: *(naléhavě)* I don't understand what you said, Sir. Maybe it would help if you spelled it?

AGENT: *Ehh* yes. So I have found a user ID on *(název nakupující společnosti)* and it's called *(hláskuje uživatelské jméno)*. It's different than what she told me.

TLUMOČNICE: It's T as in Thomas, A as in Adam,...

AGENT: G, no, G as in *ehh...* George. *(hláskuje zbytek pomocí slov)*

TLUMOČNICE: *(velmi pomalu a zřetelně)* Charles – Adam – Thomas – Thomas... *(hláskuje zbytek pomocí slov)*. Is that what you said, Sir?

AGENT: Yeah, that's what I said.

TLUMOČNICE: Thank you.
Madame, j'ai trouvé un identifiant au site qui est différent de ce que vous avez dit. C'est *(hláskuje pomocí slov)*.

KLIENTKA: Alors, vous pouvez juste répéter, SVP ? Excusez-moi.

TLUMOČNICE: *(hláskuje znovu pomocí slov)*

KLIENTKA: *(přítakává)* D'accord.

AGENT: And my question is – *ehh...* is this a colleague of yours? *Ehh...* could this be the correct user?

TLUMOČNICE: Est-ce que c'est un collègue ? Est-ce que c'est le bon *(důrazně)* utilisateur ?

KLIENTKA: Je *ehh...* je ne sais pas.

TLUMOČNICE: I don't know.

KLIENTKA: Est-ce que c'est le bon utilisateur ? Mais je sais pas parce que je suis pas sur le site. C'est ma collègue qui y était tout à l'heure... (*malá pauza*) parce que...

TLUMOČNICE: it's my colleague that was there.

KLIENTKA: C'est mon internet qui marche pas.

(*pauza*)

AGENT: OK. *Ehh...* and can I ask you – do you know the name of this offer... that you are trying to access?

TLUMOČNICE: Does she know the name she's trying to access?

AGENT: Yes, the name of the offer that she's trying to access?

TLUMOČNICE: Quel est le nom de l'offre que vous av... que vous êtes entrée?

TLUMOČNICE: Alors nous, c'est pour *ehh...* (*název výběrového řízení*). C'est tout ce que je sais.

AGENT: Yes.

TLUMOČNICE: Travaux élevés?

AGENT: Yeah, I know what she means, I know what she means. OK.

TLUMOČNICE: OK.

AGENT: So, *ehh...* the user she needs to access is the one where it says... *ehh* where it says... I gave you the user ID, (*opakuje uživatelské jméno*). Can you ask her – does she need a password for this user?

TLUMOČNICE: Vous devez utiliser l'utilisateur (*uživatelské jméno*).

KLIENTKA: (*opakuje uživatelské jméno*)?

TLUMOČNICE: Est-ce que vous voulez le mot de passe pour ça ?

KLIENTKA: Oui, SVP.

TLUMOČNICE: Yes, please.

AGENT: OK, OK. I understand. Just a second, *ehh...*

(*pauza*)

OK. Now *ehh...* I will send an email to the mentioned email address to reset the password. In order for you to get access to this, you would need to ask your colleague to forward you this email, OK?

TLUMOČNICE: J'envverrai un email à l'adresse qu'on a. Et vous devez demander à votre collègue de vous de vous envoyer *ehh...* cet email.

KLIENTKA: Ah, d'accord. (*opakuje emailovou adresu kolegy*), c'est ça? *Ehh...*

TLUMOČNICE: (*opakuje email*), is that correct?

(*klientka mluví s kolegyní, ptá se, zda je kolega v kanceláři*)

TLUMOČNICE: (*opakuje email*), is that correct?

AGENT: Yes, that's correct.

TLUMOČNICE: Oui.

AGENT: And *ehh...* the email *ehh...* that has been forwarded... that has been sent to this email address. With this, she will be able to choose the password and after that she can log in right away.

TLUMOČNICE: Avec cet email, vous pouvez choisir un mot de passe. Et loguer.

KLIENTKA: Mais est-ce que c'est possible de changer de mail ? Je l'ai pas... parce que ce Monsieur-là est sur le chantier et il est pas au bureau, quoi. C'est difficile.

TLUMOČNICE: Is it possible to change the email, he's not... (*povzdech*) Is it possible to change the email, he's not in... (*linka tlumočnice se náhle přerušuje*)

AGENT: Unfortunately I cannot change the email because it is linked to this account. I would need to speak personally to him to change the email address.

(*dlouhá pauza*)

Hello?

KLIENTKA: Oui ? Il y a quelqu'un ? (*směje se*)

AGENT: Yeah, I just... no, I just said it is not... I cannot change the email address here because it's linked to that specific account. I would need to him personally in order to change that.

KLIENTKA: OK.

(*mluví s kolegyní v pozadí*) Mais il peut pas... vérifier. Parce qu'elle est pas là, la traductrice. Allô ?

AGENT: Hello, is the... is the interpreter still here?

(*ticho*)

KLIENT: Allô ?

AGENT: Yes, hello.

KLIENTKA: Can you check the email address? Because it is G and non C (*první písmeno emailové adresy*). G comme.... *ehh...* garage!

AGENT: Yeah, that's it.

KLIENTKA: Ah, OK, OK. Because we understood C and it's the email address of... *ehh...* mec which is on the chantier. OK, so you are going to send the email to (*opakuje adresu kolegy*)?

AGENT: Exactly, exactly.

KLIENTKA: *Ehh...* and on that email we find *ehh... ehh... ehh...* an address? What we find in the email?

AGENT: *Ehh*, you will find...

KLIENTKA: Directly the password? We will check , we will choose the password from the email?

TLUMOČNICE: OK. I tried to connect to Ariba, you know, to do the download and among technical files, there was one I was unable to open at all. So I was wondering if somebody could help me with that.

AGENT: OK, I understand. Did I understand correctly that you are participating in an event de (*název nakupující společnosti*)?

TLUMOČNICE: Excuse me, Sir?

AGENT: *Ehh*, did I understand correct that you are participating in an event with (*název nakupující společnosti*)?

TLUMOČNICE: Est-ce *ehh*, est-ce que ce que j'ai compris est correct : vous allez participer à *ehh*... à un... à un programme avec (*název nakupující společnosti*)?

KLIENTKA: (*název nakupující společnosti*), oui. En fait là, je suis en train de... de télécharger des documents pouvoir mettre un prix, donc savoir si on va suivre.

TLUMOČNICE: Vous êtes en train de télécharger des documents pouvoir faire un prix, c'est ça?

KLIENTKA: Oui, oui c'est ça. Et alors dans les documents techniques, il y a un document que je ne sais pas ouvrir.

TLUMOČNICE: OK, un petit moment, je vous prie.
Yes, I am trying to download some documents so we can *ehh*... make an award distribution. However, among the technical files one of them I am unable to open.

AGENT: OK, I understand. *Ehh* can you please give me the document number of the event?

TLUMOČNICE: Est-ce que vous pourriez me faire avoir le numéro du document ?

KLIENTKA: Donc c'est le document 2.2.2.

TLUMOČNICE: 2.2.2.2. Il y a quatre 2, Madame?

KLIENTKA: Trois.

TLUMOČNICE: 2.2.2. D'accord, merci.

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: OK, it is document number 2.2.2.

AGENT: Ah, OK. No, that is a wrong number. Can you please tell me the number that starts with DOC? Usually it is right next to the title of the event.

TLUMOČNICE: And it starts with COC?

AGENT: DOC, like document.

TLUMOČNICE: OK. Ce n'est pas le bon numéro. Généralement, ça devrait commencer par DOC...

KLIENTKA: D'accord.

TLUMOČNICE: ...et ça se trouve a côté du titre...

KLIENTKA: Du titre, oui.

TLUMOČNICE: ...du programme.

KLIENTKA: Donc c'est DOC314108753.

TLUMOČNICE: DOC314108753, est-ce correct, Madame ?

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: OK. Hello, Sir?

AGENT: Yes.

TLUMOČNICE: DOC314108753.

AGENT: 08753. OK, thank you very much. If you give me a moment, then I will take a look into the event, OK?

TLUMOČNICE: OK, merci beaucoup. Donnez-moi un petit moment le temps pour moi de jeter un coup d'œil sur le programme.
(*pauza*)

AGENT: Alright. Can I ask you which company you are calling from?

TLUMOČNICE: Est-ce que je peux avoir le nom de... de la compagnie pour laquelle vous appelez ?

KLIENTKA: Société (*název klientčiny společnosti*).

TLUMOČNICE: (*opakuje*)?

KLIENTKA: (*hláskuje název společnosti*)

AGENT: OK.

TLUMOČNICE: (*opakuje název společnosti*)

AGENT: Yes, I... I have found it already here in the system, so it is the user name (*emailová adresa*), right?

KLIENTKA: C'est ça.

AGENT: *Ehm*, OK. Just a second. OK, so can you please tell me *ehh*... OK so you try to download document and you said it was in number 2.2.2? Is that correct?

TLUMOČNICE: Et vous avez essayé de télécharger un document, vous avez dit que...

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: ...c'est le numéro 2.2.2.

KLIENTKA: .2, oui.

AGENT: OK.

TLUMOČNICE: That is correct.

AGENT: And what seems to be the issue? Or what does the system tell you when you try to download this document?

TLUMOČNICE: Et que vous dit le système quand savez... quand vous essayez de télécharger le document ?

KLIENTKA: Donc attendez, je vais recommencer...
(*pauza*)

TLUMOČNICE: OK, I am going to try... to start over.

AGENT: OK.

(*pauza*)

KLIENTKA: Ça charge.

TLUMOČNICE: It is downloading.

AGENT: OK. Can I ask you in the meantime what internet browser are you using?

TLUMOČNICE: Pourrais-je vous demander quel navigateur vous utilisez ?

(*pauza*)

KLIENTKA: Internet... C'est via, c'est via... Ça, je saurai pas vous dire *ehh*... c'est où que je peux voir ça ?

TLUMOČNICE: Sir, I do not know because do not know where I can find that.

AGENT: Ah, OK. Is it.... Do you know – is it Internet Explorer, Mozilla Firefox or Google Chrome?

KLIENTKA: Non, c'est Exploreur.

AGENT: Explorer, OK. *Ehh*...

KLIENTKA: Et le message, c'est : Format du fichier non-valide.

TLUMOČNICE: And the message that I'm getting : the files format is not valid.

AGENT: OK, as far as I can see here in the system, the file format is *ehh*, it's a zip file. (*pauza*) So...

TLUMOČNICE: (*chce přetlumočit, zastaví se*)

AGENT: Yeah?

TLUMOČNICE: Ce que je suis capable de voir là dans le système, ça dit que c'est un fichier zip.

KLIENTKA: Oui, et alors dans le fichier zip, il y a 3 PDF. Et c'est le deuxième que je ne sais pas ouvrir. Le deuxième.

TLUMOČNICE: And in the file itself, zip file, there are other 3 PDF files. And the second one is the one I am unable to open.

AGENTKA: Aha, OK I understand. Let me just take a look if I am able to download them.

TLUMOČNICE: Et laissez-moi jeter un coup d'œil si je peux les télécharger.

KLIENTKA: *Ehm. (souhlasně)*

AGENT: So was it the second or the third file within the zip, again?

TLUMOČNICE: Est-ce... Vous parlez du deuxième ou du troisième fichier, dans le...

KLIENTKA: C'est le deuxième.

TLUMOČNICE: It is the second one, Sir.

AGENT: Second, OK. It's still loading on my page also. I just want to...

TLUMOČNICE: (*překryv hlasů*) ...télécharger.

(*pauza*)

AGENT: OK, so the second one. *Ehm*. Yes, I get the same problem as you do when I try to open the file. When I try to open the file it tells me there was an error in this document. So what I can tell you is that...

TLUMOČNICE: Sir, sorry. May I go ahead and translate what you just said?

AGENT: Sure, sure.

TLUMOČNICE: OK. Je reçois le même message en que vous.

KLIENTKA: *Ehm*.

TLUMOČNICE : C'est le format... Quand j'essaie d'ouvrir le fichier que le format n'est pas valide.

KLIENTKA: *Ehm*.

AGENT: So what I can confirm to you is *mmm*... that the issue is not on your side. There's nothing that you do wrong and there's also nothing going wrong in your computer. The issue is on the side of (*název nakupující společnosti*) because I think that they did something to this PDF file that it's kind of destroyed, that it's not possible to open it.

TLUMOČNICE: *Ehh*... so you're saying Sir, that the issue is not on her side. That I understood. And then you added that it's on your whole site?

AGENT: I think, yes the issue is not on her side, she is doing everything right. And *ehh*... in my opinion, the way (*název nakupující společnosti*) has set this PDF file up, it is an issue with them. I think it's something wrong with that.

TLUMOČNICE: OK. Définitivement Madame, je pense que l'erreur n'est pas de votre côté. Je pense que (*název nakupující společnosti*) a dû faire... *ehh*, et alors quelque chose qui nous empêche de l'ouvrir.

KLIENTKA: *Ehm*.

AGENT: *Ehh*, in this case what I would suggest is: in the *ehh*... in the document itself, you're able to write a message to (*název nakupující společnosti*) so what I would do is I would send them a message telling them that you cannot open the document and if there is anything important that they may upload a new file.

TLUMOČNICE: OK. *Ehh*, so the... the file itself offers the opportunity to write a message. Is that correct?

AGENT: No, that's not correct. It's... within the site where she is right now, there is a possibility to write a message to the (*název nakupující společnosti*) company.

TLUMOČNICE: OK. On the website itself?

AGENT: Yes, on the website itself. I will ask her and then...

TLUMOČNICE: OK.

AGENT: ...I will navigate her. But in general, she can look... what I am suggesting is she can write a message to (*název nakupující společnosti*) telling them about this and asking if they could provide a new file.

TLUMOČNICE: OK. Et sur le site-même, il y a possibilité d'envoyer un message à (*název nakupující společnosti*). Donc vous pouvez essayer d'envoyer un message et leur demander s'ils peuvent *ehh*, vous faire avoir un autre fichier.

KLIENTKA: D'accord.

AGENT: Do you know how to send a message within the system?

AGENT: OK, just a second. I will call a translator.

KLIENTKA: *Hmm. (suhlasně)*

(agent dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. *(agent mačká číslo)*
I did not get your response.
Please enter your 6-digit client ID. *(agent mačká číslo)*
A representative will be added to complete your call.
(hraje hudba)

OPERÁTOR: Thank you for calling, this *(jméno operátora)*. May I please have your client ID?

AGENT: The Client ID is *(číslo)*.

OPERÁTOR: What language do you need?

AGENT: French.

OPERÁTOR: May I have your personal code please?

AGENT: *(číslo)*

OPERÁTOR: Thank you, Sir, Please hold for the French interpreter.

AGENT: Thank you.
(hraje hudba)

TLUMOČNÍK: Hello, this is *(jméno tlumočnicka)*, French interpreter number *(ID tlumočnicka)*. Is the customer with you or do you need me to call the customer for you?

AGENT: The customer is with me on the line, I will put him in the conference. *Ehh*, can you tell them that you are the interpreter and how I can help them, please?

TLUMOČNÍK: OK.

AGENT: I'll put him in the conference now.
(agent přidává klienta do konferenčního hovoru)
Here we go.

TLUMOČNÍK: Oui allô ? Oui, bonjour.

KLIENTKA: Oui bonjour. *Ehh*, Madame *(jméno klientky)*...

TLUMOČNÍK: Madame, laissez-moi vous dire que je suis un interprète et je suis là pour aider avec la communication en anglais et en français, Madame.

KLIENTKA: D'accord.

TLUMOČNÍK: Alors, qu'est-ce que je peux faire pour vous ?

KLIENTKA: Voilà, donc nous avons été contactés par Sourcing pour répondre à un appel d'offre. Je voudrais... *ehh*, c'est bon, là ?

TLUMOČNÍK: *Ehh*, oui.

KLIENTKA: D'accord.

TLUMOČNÍK: OK, we've been contacted by Sisling to participate in a... *ehh*, market... an offer.

AGENT: OK.

TLUMOČNÍK: OK.

KLIENTKA: Voilà. Dans le profil de l'organisation, je voudrais faire une modification. C'est à dire que là actuellement, donc notre société, c'est *(název společnosti)*. Et c'est pas *(název společnosti)* Atlantique, mais c'est *(název společnosti)* Provence.

TLUMOČNÍK: OK. In the profile for the organization, I would like to make a modification. Our society is *(název společnosti)* but it is not *(název společnosti)* Atlantic but *(název společnosti)* Provence.

AGENT: OK, I see. So *ehh*... I assume that you want to know if that's possible and how you can do that.

TLUMOČNÍK: Alors, j' imagine vous voulez savoir est-ce que c'est possible and comment vous pouvez faire ça, c'est ça ?

KLIENTKA: Oui, c'est ça, oui.

TLUMOČNÍK: Yes, exactly.

AGENT: OK, I see. But I need to tell you that this is actually *ehh*... not possible because the name of the organization is set up by the company that invited you.

TLUMOČNÍK: Alors, ...

KLIENTKA: *(začne mluvit souběžně)* C'est pas possible ?

TLUMOČNÍK: Non, c'est pas possible...

KLIENTKA: Oui ?

TLUMOČNÍK: ... parce que le nom de l'organisation a été établi par la compagnie qui vous a invité.

KLIENTKA: D'accord. Et une fois que j'ai contacté la compagnie qui savent faire la modification eux, mêmes ?

TLUMOČNÍK: Then I would have to contact the company. They can make the modification themselves?

AGENT: Exactly, although... *Ehh*, yes. You would need to contact them. The best thing would be to *ehh* contact the person that invited you. I think it should say in the invitation email. Although I am not quite sure if it's even technically possible to change the name of the organisation. That's... that's what... that's what they would need to check if it's possible.

TLUMOČNÍK: Exactement, Madame. Alors vous devez contacter la compagnie, voir la personne qui vous a envoyé ce message...

KLIENTKA: Oui ?

TLUMOČNÍK: ...et donc je ne sais pas, je ne sais pas si c'est techniquement possible, mais vous devez...

KLIENTKA: D'accord, mon souci, c'est que – bon, pour celle-ci c'est pas grave, on va y répondre. Mais ce que je voudrais, c'est que, que lorsqu'ils essayent de nous contacter, qu'ils nous l'envoient sous la bonne adresse.

TLUMOČNÍK: OK, my big issue is that...

KLIENTKA: ... c'est pas... En fait, vous devez avoir un fichier sur lequel il y a des... des... des entreprises – je veux dire répertoire. Et nous, nous sommes sur, sur toute la France.

TLUMOČNÍK: OK. ...

KLIENTKA: ...et donc là, entre autre, voilà, c'est pas la bonne version.

TLUMOČNÍK: Madame, Madame, Madame, Madame, Madame.

KLIENTKA: Oui ?

TLUMOČNÍK: Je comprends, mais je vous ai dit que je suis un interprète. Je dois traduire...

KLIENTKA: Oui, oui, j'ai bien compris. Oui.

TLUMOČNÍK: OK, I'm sorry Sir. She said that the problem she's having now is in the future, if they are to send mail or anything to them, they have to use the proper address.

AGENT: *Ehm. (soulasné)*

TLUMOČNÍK: And also she knows that probably, you may have a code book with all the companies and they listed are all over France.

AGENT: *Hmm, OK I understand. I mean in my opinion what the buyer ehh could do is they could create a new organisation with the correct name on their site and then, you know, create a new user and invite them with this user. This would be a possibility. But that's just something...*

TLUMOČNÍK: Alors, je comprends, Madame, je comprends.

AGENT: ... they would need to verify.

TLUMOČNÍK: Alors une possibilité qu'il y a, c'est de créer une autre organisation avec le nom que vous voulez et normalement, ils vous invitaient sous ce nom-là. Vous comprenez, ça, c'est une possibilité.

KLIENTKA: D'accord, OK. Très bien. Bon, je vais contacter directement la personne. Très bien. Mais...

TLUMOČNÍK: *(skočí do řeči)* ... contact the person. Thank you.

AGENT: Alright, alright. You're welcome and I wish you a good afternoon.

KLIENTKA: D'accord, thank you. Au revoir.

AGENT: Bye.

KLIENTKA: Bye bye, ciao.
(klientka zavěšuje)

TLUMOČNÍK: Is there anything else I can you with?

AGENT: Ah, no thank you, that... that was very good, thanks a lot. Have a good weekend.

TLUMOČNÍK: Thank you, Sir. Thank you for using our service and good weekend to you.

AGENT: Thanks, bye.

HOVOR: FR_11

AGENT: Agent_3

DÉLKA: 16:21

TLUMOČNÍK: FR_Tlu_4

PROBLÉM: *Klient potřebuje ze systému vyzvednout objednávku.*

AGENT: Hello, Ariba Support, this is *(jméno agenta)*. How may I help you?

KLIENT: Oui, bonjour. Nous avons un problème de recharge des commandes.

AGENT: I don't speak French, I can get a translator? Or we can try in English?

KLIENT: Ehh, nobody.

AGENT: OK, just a moment please.

KLIENT: OK.

AGENT: Just a moment.

(agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. *(agent mačká číslo)*

For Spanish, press 1... *(agent mačká 2)*

Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not... *(agent mačká 1)*

Please enter your personal code. *(agent mačká kód)*

Please hold for the next available interpreter.

(hraje hudba)

AUTOMAT: Please continue to hold.

TLUMOČNÍK: Hello, this is *(jméno tlumočnicka)*, French interpreter *(ID tlumočnicka)*. Is your client with you or would you like me to call them?

AGENT: Oh yes, hello. I have them on the other line. If I could add you to the conference and if you can just explain that you'd be translating for us today, that would be great.

TLUMOČNÍK: OK.

AGENT: And then just sort of ask them what I can help them with, please.

TLUMOČNÍK: OK.

AGENT: I'm just gonna add you now.
(*agent přidává klienta do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNÍK: Bonjour, je suis votre interprète en français et je vais interpréter tout ce que vous allez dire, le garder confidentiel. SVP, parlez en phrases courtes. Merci. En quoi...

KLIENT: Oui, bonjour Monsieur. Nous recherchons une commander sur le site Ariba et nous n'a... nous ne la trouvons pas.

TLUMOČNÍK: Interpreter will clarify.
Je suis vraiment désolé mais donc... *ehh* la ligne est très mauvaise. Vous disiez que vous recherchez une commande sur Ariba et vous ne la trouvez pas, c'est ça ?

KLIENT: Exactement.

TLUMOČNÍK: This is the interpreter speaking. I'm sorry, the line was really bad, he re-explained what he meant. *Ehh*, his statement is: we're researching an order on Ariba and we're unable to find it.

AGENT: OK, can I please have first the order number from his customer and then second his account number, an AN number?

TLUMOČNÍK: Est-ce...

KLIENT: Yes, (*číslo anglicky*).

AGENT: And do you have the order number, please?
(*pauza*)

KLIENT: *Ehh*, (*udává stejné číslo*).
(*pauza*)

AGENT: *Ehh*. Can I ask the interpreter to clarify, please?

TLUMOČNÍK: Pardon?

AGENT: The account number and also the order number.

TLUMOČNÍK: Est-ce qu'on pourrait avoir le numéro de commande et aussi votre numéro de compte ?

KLIENT: Ah ! (*dovtipí se*). Le numéro du compte...
(*pauza*)
Nous cherchons.
(*pauza*)

AGENT: If they are logged into the account, it is located in the top right hand side just under their company name.

KLIENT: (*mluví v pozadí s kolegyní*)

TLUMOČNÍK: Si c'est possible d'accéder à votre compte, ça doit se trouver en haut à droite, près de l'entête de la compagnie.

KLIENT: Mais nous n'arrivons pas à nous connecter *ehh*... On a une page de garde Ariba et ça s'arrête là, quoi.

TLUMOČNÍK: We're unable to connect, unfortunately.

KLIENT: *Ehh*...

AGENT: Can I maybe have the registered email address?

TLUMOČNÍK: Est-ce que je pourrais...

KLIENT: *Ehh*...

TLUMOČNÍK: ...avoir l'adresse mail qui est enregistrée ?

KLIENT: (*hláskuje emailovou adresu*)

TLUMOČNÍK: Interpreter will clarify.
Est-ce que vous pouvez répéter le premier mot, SVP ? La ligne est très mauvaise, je vous entends à peine.

KLIENT: (*zvýší hlas, hláskuje francouzsky. malá pauza, pak hláskuje anglicky*)

TLUMOČNÍK: (*hláskuje celou adresu*)

KLIENT: (*skočí mu do řeči a hláskuje příjmení*)

AGENT: And that is...

TLUMOČNÍK: (*chce hláskovat znovu, ale zastaví se*). I'm sorry, go ahead. Did you get that?

AGENT: Yeah, I got that. And is that the email address that is registered to the account?

TLUMOČNÍK: Est-ce que c'est...

KLIENT: Oui.

TLUMOČNÍK: ...c'est l'adresse mail qui est enregistré sur le compte ?

KLIENT: Oui.

TLUMOČNÍK: Yes.

KLIENT: (*opět opakuje francouzsky adresu*)

TLUMOČNÍK: Yes, (*adresa*) the email address registered in the account.
(*malá pauza*)

AGENT: And can I have the order number again? And any letters that are in front of that please.

TLUMOČNÍK: Est-ce que je pourrais avoir le numéro de commande encore une fois...

KLIENT: Oui.

TLUMOČNÍK: et toutes les lettres qui se trouvent devant.

KLIENT: Y a pas de lettres dedans, ça commence par un chiffre, par des chiffres directement.

TLUMOČNÍK: There is no letter that are included, so it starts by a number directly.

AGENT: OK, and can I have the number please?

TLUMOČNÍK: Est-ce que je pourr...

KLIENT: (číslo anglicky)

AGENT: So I'm just going to search the system for that order.

TLUMOČNÍK: Je vais...

KLIENT: Pardon ?

TLUMOČNÍK: ...rechercher dans mon système, donc je vais essayer de rechercher.

KLIENT: C'est ça.

TLUMOČNÍK: OK.

AGENT: And who is the customer, please?

TLUMOČNÍK: Et c'est qui, le client ?

KLIENT: Ehh, nous. C'est à dire nous ?

TLUMOČNÍK: Pardon ?

KLIENT: C'est à dire nous ?

TLUMOČNÍK: What do you mean, us?

AGENT: Who is the customer that has sent this particular order?

TLUMOČNÍK: C'est qui le client qui a en fait envoyé cette commande ?

KLIENT: Ah, (řiká jméno společnosti a hláskuje ho francouzsky).

TLUMOČNÍK: (malá pauza, tlumočník chce přetlumočit)

KLIENT: (začne hláskovat anglicky)

AGENT: They are part of (název nakupující společnosti)?

TLUMOČNÍK: Est-ce qu'ils font partie de (název nakupující společnosti) ?

KLIENT: (potvrzuje)

TLUMOČNÍK: (potvrzuje)

AGENT: So I have managed to find an account here that has not been fully activated. (pauza) Now...

TLUMOČNÍK: Alors je suis parvenu à trouver un compte ici qui n'était donc pas activé totalement.

KLIENT: D'accord. Sinon nous avons un ID temporaire.

TLUMOČNÍK: We have a temporary ID.

AGENT: OK. So I have just sent an email now to that registered email address he has given me and using that we'll be able to register the account and access the order.

TLUMOČNÍK: Donc voilà, je viens de vous envoyer un mail avec donc... ehh comment se... s'enregistrer. Une fois que vous accédez à votre compte, vous serez capable donc d'accéder à la commande et de voir ce qui se passe.

KLIENT: D'accord.

TLUMOČNÍK: OK.

KLIENT: OK.

AGENT: So if he can just check to see if he... if he's received the email?

TLUMOČNÍK: Si vous voulez vérifier si vous avez reçu le mail ?

KLIENT: Ehh, c'est pas dans mon bureau donc je vais aller voir.

TLUMOČNÍK: It's not in the same office so I will have to go and look at it.

AGENT: OK. So I can explain what he'll need to do when he receives that email.

TLUMOČNÍK: Donc je vous explique qu'est-ce que vous devez faire quand vous recevrez cet email.

KLIENTOVA KOLEGYNĚ: Oui ?

TLUMOČNÍK: Yes.

AGENT: So there will be three main steps. The first one, you need to click on the link in the email.

TLUMOČNÍK: Donc il va y avoir trois étapes. La première étape, c'est que vous appuyez sur le lien, donc sur le mail.

KLIENTKA: D'accord.

AGENT: You'll then be able to put in the temporary ID and the secure code that is in the email.

TLUMOČNÍK: (chce přetlumočit)

KOLEGYNĚ: Ah oui, mais on... oui, on les a déjà.

TLUMOČNÍK: Pardon ?

KOLEGYNĚ: C'est ce qu'il nous disait tout à l'heure. Qu'on a déjà un ID temporaire avec un code de sécuri... un code sécurisé.

TLUMOČNÍK: We have a temporary ID and a secure, secure code.

AGENT: OK. And then they already...

KOLEGYNĚ: Mais...

AGENT: ...have one?

TLUMOČNÍK: Donc vous en avez un déjà ?

KOLEGYNĚ: Oui, on en a déjà un. Mais en fait, sur le document il faut remplir... il y a une famille d'achat, voir des parties obligatoires à saisir mais quand on saisit notre, notre... la famille qui nous correspond, il la retrouve pas. Donc on est bloqué comme ça.

TLUMOČNÍK: Interpreter will need to clarify.

KOLEGYNĚ: Vous dites qu'il y a quoi obligatoire ? Je comprends pas très bien.

KOLEGYNĚ: Il y a des questions obligatoires et il faut sélectionner une famille, une famille d'achat. Je sais pas si vous pouvez accéder à la page d'accueil.

TLUMOČNÍK: There is a form that's obligatory and the... it's not allowing us to select it. And there is a ehh... an actual ehh... purchase that we need to select but it's not letting us select it.

AGENT: OK. And what are they trying to select?

TLUMOČNÍK: Et qu'est-ce que vous essayez de... donc de choisir ?

KOLEGYNĚ: Une famille d'achat.

TLUMOČNÍK: An actual family buying. One moment.

AGENT: OK. Maybe is that commodities, sort of what goods or services they provide or an industry?

TLUMOČNÍK: Donc une commodité où donc une industrie, c'est bien ça ?

KOLEGYNĚ: Comment ?

TLUMOČNÍK: Est-ce que ça vous donne à sélectionner une industrie ou bien ?

KOLEGYNĚ: Non non, il y a pas du tout de... de menu déroulant. Il faut qu'on saisisse un mot clé du secteur de travail de... de notre société. Et moi, quand je saisi genre le mot clé qui nous correspond, il ne donne pas de résultat. Oui sinon, on en met, mais... mais beaucoup de médicales. Et nous, on fait pas de médicales.

TLUMOČNÍK: There is no medical. It's asking me to select the type of work that we do. But when I go there and select it I can't find it.

AGENT: OK. And does she have the page in English or is it in French?

KOLEGYNĚ: Français.

TLUMOČNÍK: Est-ce que vous avez la page en anglais ou en français ?

KOLEGYNĚ: Français.

TLUMOČNÍK: French.

AGENT: There when she has that commodities or that goods button, she can type in a keyword and search for there or...

KOLEGYNĚ: Oui.

AGENT: In the top left handside there is a button where she can browse the different categories.

TLUMOČNÍK: Donc voilà. Sur ce page-là vous pouvez rentrer des mots clés et essayer de rechercher, bien sûr... en haut à gauche, vous pourrez essayer, par conséquent, donc de voir l'industrie *ehh* à laquelle vous, vous appartenez.

KOLEGYNĚ: Donc il faut que je saisisse un mot clé, c'est bien ça ce qu'il a dit ? Un mot clé ?

TLUMOČNÍK: I need to enter a key word?

AGENT: Yes please.

TLUMOČNÍK: Oui, c'est bien ça.

AGENT: And it will be in the language that her browser is set to. If it is in French, then she can put the keyword in French.

TLUMOČNÍK: Donc si c'est en français, vous devez rentrer le mot clé en français.

KOLEGYNĚ: Oui. Mais oui, j'ai... (*bezradně, zkouší znova*) donc rechercher – introuvable.

TLUMOČNÍK: Still we can't find it, it's not found.

AGENT: OK. So in the top, there is two tabs. One that says "Search" and one that says "Browse".

TLUMOČNÍK: Donc voilà, par conséquent, il y a deux *uhh* boutons, donc l'une d'elles dit "Rechercher", l'autre dit feuilleter.

KOLEGYNĚ: Non, y pas de feuilleter.

TLUMOČNÍK: There is no browse.

AGENT: Just a moment.

TLUMOČNÍK: Un instant.

AGENT: And to be able to log into the account, can they maybe find something that is a similar match? It doesn't have to be exact and this is something that can always be updated.

TLUMOČNÍK: Donc voilà, par conséquent, si vous accédez au compte, est-ce que vous pouvez trouver quelqu'un... pardon, quelque chose qui ressemble ? Donc à votre industrie ? Cela ne doit pas être exact parce que... donc vous pouvez le changer dans le futur. Est-ce que vous avez quelque chose qui correspond à peu près à cela ?

(*pauza*)

KOLEGYNĚ: Oui. Mais... (*povzdychnutí*) *Ehh...* De toute façon, oui, oui. *Ehh...* Je vais appeler directement là celui qui a fait la commande et puis j'irai avec lui parce qu'en fait, on n'a pas fini.

TLUMOČNÍK: *Hmm*. I will...

KOLEGYNĚ: Allez, je vous remercie beaucoup

TLUMOČNÍK: I will just go ahead and call the person that did the order and we'll see with him. But thank you very much.

AGENT: Because I can confirm with her that the order is in, is in that account. They would need to complete that registration form in order to see that.

TLUMOČNÍK: Donc voilà, je peux confirmer que donc, la commande est... est au point et donc tout est correct ici de notre, de notre côté.

(*pauza*)

KOLEGYNĚ: D'accord. Merci, au revoir.

TLUMOČNÍK: OK, thank you, bye bye.

AGENT: No worries.

(*klientka zavěšuje*)

TLUMOČNÍK: And is there anything else that I may assist with.

AGENT: No that's everything, thank you very much.

TLUMOČNÍK: Thank you for using our service, you have a good day.

AGENT: You too, bye bye.

DÉLKA: 25:15

TLUMOČNÍK: FR_Tlu_8

PROBLÉM: Klient potřebuje přístup k výběrovému řízení.

AGENT: Ariba Support, this is (*jméno agenta*) speaking. How may I help you?

KLIENT: Ehh, oui, bonjour, (*jméno zákazníka a jeho společnosti*). Ehh, je vous appelle, j'ai un problème de me connecter à un appel d'offre.

AGENT: You're having a problem connecting to the system, OK. Ehh sorry, I do not speak French, but I can try to help you.

KLIENT: OK. Ehh, donc en fait, il faudra que je crée un compte, un nouveau compte sur Ariba.

AGENT: Ehm. (*souhlasně*)

KLIENT: Ehh... (*váhá*)

AGENT: Do you need a password? Password? Mot de passe?

KLIENT: Ehh, oui, oui.

AGENT: OK. The company who invited you?

KLIENT: (*název nakupující společnosti*)

AGENT: (*opakuje název společnosti*) OK. One moment. Your company name? (*mluví pomalu, slovo po slovu*) Nom de la compagnie?

KLIENT: (*jméno klientovy společnosti*)

AGENT: Hmm, can you spell?

KLIENT: (*hláskuje v angličtině*)

AGENT: That is your name?

KLIENT: Ehh... l'enterprise.

AGENT: OK, what is your name?

KLIENT: Ahh, (*říká a hláskuje své jméno*).

AGENT: OK, one moment please. Do you have the document number? (*pomalou slovo po slovu*)

KLIENT: Yes, (*číslo v angličtině*).

AGENT: OK, thank you, merci. One moment.
(*agent vyhledává v systému, pauza*)
(*pomalou*) Can you access your, your regular account?

KLIENT: Ehh, ehh... I don't... ehh (*nerozumí*)

AGENT: Because I see you already have an account. And they created a new account for you. So, one moment, please, one moment please.

KLIENT: Hmm.

AGENT: One moment. Hmm, this is complicated so I will call a French interpreter. Is that OK?

KLIENT: OK.

AGENT: One moment, please.
(*agent dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
For Spanish, press 1... (*agent mačká 2*)
Please speak the name of the desired language. (*agent mačká 1*)

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not... (*agent mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agent mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudbu*)

AUTOMAT: Please continue to hold.
(*hraje hudbu*)

TLUMOČNÍK: Hello, this is (*jméno tlumočnicka a ID*) for French. Is the customer with you or would you like us to make a call?

AGENT: I just have to conference him in. One moment, please.

TLUMOČNÍK: Sure.
(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)

AGENT: I now have a French interpreter on the line.

KLIENT: OK.

AGENT: So could you tell me, are you able to access your account?

TLUMOČNÍK: Alors, est-ce que vous est capable d'accéder à votre compte ?

KLIENT: Non. En fait, on a... lorsque je rentre mes mots de passe sur cette demande d'appel d'offre, on me dit que ça ne fonctionne pas.

TLUMOČNÍK: OK. In fact, when I enter the password and the go for offer, it tells me that it doesn't work.

AGENT: OK, so I am going to send you an email right now. The email that I have on the account here is: (*hláskuje emailovou adresu, ale pouze po zavináč*)

TLUMOČNÍK: I did not understand after the at sign, sorry.

AGENT: (*říká část po zavináči, ale nehláskuje*)

KLIENT: Oui, c'est ça.

TLUMOČNÍK: Could you spell that please ?

AGENT: So it's (*hláskuje*)

TLUMOČNÍK: OK.

KLIENT: Oui, c'est la bonne adresse.

AGENT: So is...

TLUMOČNÍK: (*říká adresu*), Monsieur, c'est ça ?

KLIENT: Oui, c'est ça. (*hláskuje adresu nazpět*)

AGENT: OK, perfect. That's the one I have. So I am just sending you an email right now.

TLUMOČNÍK: Alors, je vais vous envoyer un courriel immédiatement, Monsieur, d'accord ?

KLIENT: D'accord. OK.

AGENT: So when you receive the email, click the link in it and you'll create a new security question and new password.

TLUMOČNÍK: Donc quand vous recevrez ce courriel, Monsieur, cliquez sur le lien et vous allez donc créer une question de sécurité et un nouveau mot de passe.

KLIENT: D'accord. Et avec ça, j'arriverai à mes... sur ce lien-là.

TLUMOČNÍK: And with this, I will be able to get on this link, correct?

AGENT: No, *ehh...* I will have to send you one more email (*malá pauza*) because...

TLUMOČNÍK: Je...

AGENT: ...there are two accounts so this email is to reset your password, the next email will be to put the two accounts together.

TLUMOČNÍK: En fait, Monsieur, je vais vous envoyer deux courriels, Monsieur. Le premier, c'est donc pour recréer un mot de passe, et le deuxième donc pour joindre ces deux comptes, Monsieur.

KLIENT: D'accord. D'accord, d'accord. OK.

TLUMOČNÍK: OK ?

KLIENT: Ça va, très bien.

TLUMOČNÍK: (*chce něco říct*)

KLIENT: Et dès que... oui ? Et dès que je le reçois, après...

TLUMOČNÍK: Pardon, Monsieur ?

KLIENT: Est-ce qu'il est possible de réchanger l'adresse, en fait ? Parce qu'au lieu de (*původní emailová adresa*), je vais vous donner mon adresse personnelle. Ça m'arrivera plus vite, quoi.

TLUMOČNÍK: Alors, laissez-moi demander, un moment SVP.

In fact, would you be able to change the address if I give you my personal address? It will go faster.

AGENT: *Ehh...* OK sure, I can do this. This is your account, yeah?

KLIENT: D'accord.

TLUMOČNÍK: Oui, Monsieur, je préfère ça. Donc c'est votre compte, allez-y, je vous écoute.

KLIENT: Donc c'est (*hláskuje jinou emailovou adresu*).

TLUMOČNÍK: Donc c'est (*opakuje adresu*)?

KLIENT: Oui, voilà, c'est ça.

TLUMOČNÍK: D'accord, avec deux L.

In fact, Sir, the beginning will be (*hláskuje pomocí slov*)

AGENT: (*přítakává*)

KLIENT : (*upřesňuje adresu*)

TLUMOČNÍK: (*upřesňuje adresu*)

AGENT : OK, one moment please.

TLUMOČNÍK: Un moment, SVP.

(*pauza*)

AGENT: OK, I have sent you another email.

TLUMOČNÍK: Donc je vous ai envoyé un courriel, Monsieur.

(*pauza*)

KLIENT: Donc je clique sur le lien.

TLUMOČNÍK: I am clicking on the link.

AGENT: OK.

(*pauza*)

KLIENT: Alors là, il me demande un nouveau mot de passe une fois que j'ai répondu aux questions.

TLUMOČNÍK: And in fact once I enter the questions they ask me for a new password.

AGENT: Yes, and now you're putting in a new password, 8-character long.

TLUMOČNÍK: Une fois que vous... Sorry Sir.

AGENT: I just said: now you're putting in a new password and it has to be at least 8 characters long.

TLUMOČNÍK: Monsieur, donc vous rentrez un nouveau mot de passe qui doit être de au moins 10 caractères, Monsieur, d'accord ?

KLIENT: D'accord. Très bien, merci.

TLUMOČNÍK: Very well, thank you.

KLIENT: Voilà, et donc il me met : "Le mot de passe associé au nom d'utilisateur a été mis à jour."

TLUMOČNÍK: I'm sor... Pardon, Monsieur ?

KLIENT: Il me met que mon mot de passe a été associé au nom d'utilisateur.

TLUMOČNÍK: OK, it's telling me that the password was actually *ehh...* linked to the user.

AGENT: OK, *ehh...* It didn't accept the password you put in?

TLUMOČNÍK: Donc ça n'a pas accepté donc le mot de pas que vous avez mis ?

KLIENT: Ah, d'accord. Comment est-ce que je fais pour revenir à l'arrière ?

TLUMOČNÍK: And how do I go... how do I do to... go back?

AGENT: I mean you can try just clicking the link again.

TLUMOČNÍK: Essayez de cliquer sur le lien encore une fois, Monsieur.

KLIENT: D'accord.

TLUMOČNÍK: OK.

(*pauza*)

AGENT: How is it going over there?

KLIENT: D'accord...

TLUMOČNÍK: Monsieur, vous en êtes où ?

KLIENT: Oui ? Là je vais remettre un nouveau mot de passe.

TLUMOČNÍK: I'm about to enter another new password.

AGENT: OK, OK.

TLUMOČNÍK: Très bien.

KLIENT: Alors, ...

(*pauza*)

TLUMOČNÍK: Voilà, ça y est, j'ai entré un nouveau mot de passe.

OK, I put my new password.

AGENT: OK. So once you have finished, let me know.

TLUMOČNÍK: Alors quand vous avez fini, laissez-moi savoir, Monsieur.

KLIENT: *Ehh*, ça y est, j'ai terminé.

TLUMOČNÍK: I'm done.

AGENT: OK, so now I'm going to send you another email and when you receive it please tell me and I will tell you what you have to do.

TLUMOČNÍK: Je vais vous envoyer un autre courriel, Monsieur, et dès que vous le recevrez, laissez-moi savoir et dès lors, je vous dirai quoi faire.

KLIENT: D'accord, très bien.

TLUMOČNÍK: Very well.

(*pauza*)

AGENT: Ah, OK. This email as well is going to... has been sent to the original email. Are you not able to access that? Do I have to change this?

TLUMOČNÍK: En fait, Monsieur, ce courriel est donc parti à l'adresse originale. Est-ce que vous êtes donc incapable d'accéder à cette adresse ?

KLIENT: Non.

TLUMOČNÍK: Ou est-ce que je dois le changer aussi ?

KLIENT: Oui, oui, parce que je sais ce n'est pas le même étage. Du coup, c'est très bien s'il peut l'envoyer de nouveau, à mon adresse.

TLUMOČNÍK: Yes, send it to the new address because it's not the same floor.

AGENT: OK.

TLUMOČNÍK: Très bien.

AGENT: One moment.

TLUMOČNÍK: Un moment, SVP.

(*pauza*)

KLIENT: Alors, ça y est. J'ai reçu un mail.

TLUMOČNÍK: I just received an email.

AGENT: So click the link in it and it will bring you to a Welcome page.

TLUMOČNÍK: Alors cliquez sur le lien de ce courriel, Monsieur, et ça vous... cela vous amènera à une page de Bienvenue, Monsieur.

KLIENT: OK.

TLUMOČNÍK: Yes?

AGENT: So now you will click the link that says "Click here to log on with your existing account".

TLUMOČNÍK: Alors vous allez cliquer sur le lien qui vous demande donc "Click here with your existing account".

KLIENT: *Ehh...* (*nejistota*)

AGENT: You will see this link underneath the button that says "Continue".

TLUMOČNÍK: Et ce lien est donc sous le bouton qui vous dit "Continuer", Monsieur.

KLIENT: Ah, d'accord, très bien. OK.

AGENT: Now you have to log in using the first email address (*hláskuje první emailovou adresu*). That is your user ID.

TLUMOČNÍK: Alors, il faudra rentrer avec l'adresse (*opakuje adresu*), Monsieur. Donc ça, c'est votre nom d'utilisateur, d'accord ?

KLIENT: D'accord.

TLUMOČNÍK: OK.

KLIENT: Voilà, ça c'est bon.

TLUMOČNÍK: Done.

AGENT: So now you should be able to get in there and see the event.
 TLUMOČNÍK: C'est donc... vous serez capable donc de... de rentrer et de voir donc... *ehh...* les... sho... événement, Monsieur ?
 KLIENT: *Hmm.*
(pauza)
 TLUMOČNÍK: L'événement ?
 KLIENT: D'accord.
 TLUMOČNÍK: OK.
(pauza)
 TLUMOČNÍK: Donc là c'est bon, j'ai accès... j'ai accès aux événements.
 TLUMOČNÍK: It's good, I was able to access the event.
 AGENT: Great. Thank you very much, thanks for your patience. Is there anything else I can do for you?
 TLUMOČNÍK: Merci beaucoup, Monsieur, merci de votre patience. Est-ce que je peux vous aider pour quelque chose d'autre ?
 KLIENT: Oui, alors moi j'aurais juste une dernière question : alors j'ai accédé avant *ehh...* à des événements de (*název jiné nakupující společnosti*) avec un autre mot de passe. Avec le même nom d'utilisateur, mais avec un autre mot de passe. Est-ce que maintenant, ce mot de passe me permet d'accéder aux deux événements (*jména dvou nakupujících společností*) où et est-ce que ce sera toujours deux mots de passe différents ?
 TLUMOČNÍK: Alors, we used to access events for (*jméno dvou nakupujících společností*). We have to use the same user id or a different, a different user ID?
 AGENT: Now you just have this one user ID. There is only one account now. There were two before but now there is one.
 TLUMOČNÍK: En fait, Monsieur, vous êtes maintenant sur un compte. Avant il y en avait deux...
 KLIENT: D'accord.
 TLUMOČNÍK: ...vous êtes sur un compte, donc c'est le même nom d'utilisateur, d'accord ?
 KLIENT: D'accord, très bien, bon. Écoutez, je vous remercie en tout cas !
 TLUMOČNÍK: Very well, thank you and have a good day.
 AGENT: Thank you very much, have a nice day.
 TLUMOČNÍK: Merci Monsieur, je souhaite une bonne journée.
 KLIENT: Merci.
(klient zavěšuje)
 TLUMOČNÍK: Thank you Sir, for using our services. Is there anything else I could do for you?
 AGENT: No, thanks a lot for your help.
 TLUMOČNÍK: It was my pleasure, Sir. You have a good day.
 AGENT: You too. Good bye.
 TLUMOČNÍK: Good bye.

HOVOR: FR_13

AGENT: Agent_4

DÉLKA: 7:25

TLUMOČNÍK: FR_Tlu_9

PROBLÉM: Klient se nemůže přihlásit ke svému účtu.

AGENT: Ariba Support, this is (*jméno agenta*) speaking. How may I help you?
 KLIENT: Oui bonjour Monsieur, vous parlez français ?
 AGENT: I'm sorry, I do not speak French. All of our French speakers are currently assisting other customers. Would you like to try in English?
 KLIENT: No, it's possible to have someone who speaking in French? Because my language isn't very good.
 AGENT: OK, well all of our French speakers are busy right now serving customers. *Ehh...* I could call an interpreter?
 KLIENT: Japanese?
 AGENT: We could call...
 KLIENT: No, no, French!
 AGENT: OK, yes. I will call an interpreter. One moment, please.
 KLIENT: Yes.
(agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)
 AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
 For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (*agent mačká 2*)
 Please speak the name of the desired language.
 AGENT: French.
 AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1... (*agent mačká 1*)
 Please enter your personal code. (*agent mačká kód*)
 Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudbu)
 TLUMOČNÍK: (*jméno a ID tlumočnicka*), French interpreter. Do you have the customer with you or do you want me to dial them for you?
 AGENT: Just one moment, I'm gonna conference him in. Thanks.
 TLUMOČNÍK: Thank you.
(agenta přidává klienta do konferenčního hovoru)

AGENT: Hello, I now have a French interpreter on the line. Could you please tell me what the issue is today? Oh, and he put me on HOLD. *Ahh!*

(na klientově lince hraje hudba, režim HOLD)

KLIENT: Allô ?

AGENT: Hello?

KLIENT: Oui, allô ? Oui, bonjour.

AGENT: Hello, I now have a French interpreter on the line. If you could you please tell me what the issue is today. In French.

TLUMOČNÍK: Bonjour, je serai un interprète pour cet appel. Comment peut-on vous aider ?

KLIENT: Oui, bonjour. Voilà, on a reçu une invitation dans le cadre d'appel d'offre de *(jméno nakupující společnosti)*. Donc en suivant la procédure, ben on se retrouve bloqué au niveau de mon assistante, *ehh...* je sais pas si je peux vous donner notre adresse mail ?

TLUMOČNÍK: We received an offer, an offer call from *(jméno nakupující společnosti)* and that...

AGENT: *Ehm. (souhlasně)*

TLUMOČNÍK: I don't know if we can give you the email address?

KLIENT: Voilà, quand on clique sur l'événements, ce qui se passe, c'est que notre assistante *ehh...* déjà n'a pas eu de mot de passe pour accéder, et on se retrouve bloqué, quoi.

TLUMOČNÍK: When we click on the... the... the link, my assistant doesn't have the password to have access and we are blocked.

AGENT: OK, I can help. Could you please tell me what the document number of the event is?

TLUMOČNÍK: Alors, je peux...

KLIENT: *(hovoří ke kolegovi, nepustí tlumočnicka ke slovu)* Donne-moi ton document avec l'ID. Si je comprends bien l'interprète. Le Monsieur me demande les document avec les nom... ?

TLUMOČNÍK: Si vous parlez tout le temps, vous n'allez rien entendre de ce que je dis.

KLIENT: D'accord, allez-y, je vous écoute. Excusez-moi.

TLUMOČNÍK: Je peux avoir le numéro de document, SVP ?

KLIENT: Oui. Alors le numéro de document. Alors le document qu'on a reçu ne comporte pas de numéro, en fait, qui nous a été envoyé par le client. Par contre, on a un numéro ID de compte de votre organisation.

TLUMOČNÍK: The document we received doesn't have a document... the document... doesn't have the number. However, we have an ID.

AGENT: What's... what's... what's your email ID then? And I can search by that.

KLIENT: OK.

TLUMOČNÍK: Quelle est vot...

KLIENT: AN, alors AN *(číslo ve francouzštině)*.

AGENT: *Ehm. (souhlasně)*

TLUMOČNÍK: AN *(číslo v angličtině)*

KLIENT: OK, très bien.

AGENT: One moment, please.

KLIENT: OK.

TLUMOČNÍK: Un moment.

(pauza, agent vyhledává účet)

AGENT: *(jméno klientovy společnosti)*?

KLIENT: Affirmatif, c'est bien cela. Et le nom d'utilisateur,...

TLUMOČNÍK: *(nadechuje se, že přetlumočí)*

KLIENT: ...excusez-moi, *(udává mailovou adresu)*.

AGENT: Oh yes, I can see it here. *Ehh...* I've just unlocked the account and sent a password reset link to this email address.

KLIENT: OK.

AGENT: So if you click the link, you can reset your password and your security question.

TLUMOČNÍK: Alors je viens de... de... débloquent et j'envoie le mot de passe, un lien sur l'adresse email.

KLIENT: D'accord.

TLUMOČNÍK: Vous pouvez faire le déblocage et aussi refaire la question de sécurité.

KLIENT: Très bien, super. *(potěšeně)* Bon ben, écoutez, merci beaucoup, hein ?

TLUMOČNÍK: Thank you very much.

AGENT: No problem.

KLIENT: Thank you.

AGENT: Thank you, have a nice day, Sir.

KLIENT: Thank you, thank you to you. Bye.

AGENT: Bye.

(klient zavěšuje)

TLUMOČNÍK: Is there anything else I can help you with?

AGENT: No. Thanks a lot for your help though. Have a nice day.

TLUMOČNÍK: We appreciate your service, Sir. Have a nice day.

AGENT: Thanks, goodbye.

DÉLKA: 5:45

TLUMOČNICE: FR_Tlu_1

PROBLÉM: Klient zapomněl heslo, nemůže se přihlásit ke svému účtu.

AGENT: Ariba Support, this is (*jméno agenta*) speaking. How may I help you?

KLIENT: Oui bonjour, (*jméno klienta a jeho společnosti*). Je vous appelle, je suis avec Monsieur (*jméno osoby*), on n'a pas des identifiants.

AGENT: Ehh, I'm... I'm sorry, I do not speak French. Ehh, I can check and see if there is someone available. One moment please.

KLIENT: OK.

AGENT: I am sorry, there are no French speakers currently available. They're assisting other customers. Can we try in English or would you like me to call a translator?

KLIENT: Ehh... Yes.

AGENT: OK, one moment please.

(*agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (*agent mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (*agent mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agent mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudbu*)

TLUMOČNICE: Hello, this is (*jméno tlumočnice*), French interpreter number (*ID tlumočnice*). Do you already have your French speaker on the line or may we assist with the dial-out?

AGENT: I just have to conference him in, one moment.

TLUMOČNICE: Certainly.

(*agent přidává klienta do konferenčního hovoru*)

AGENT: Hello, I now have a French interpreter on the line. Could you please tell me what the problem is today?

TLUMOČNICE: Je suis l'interprète français-anglais. Monsieur vous demande de certifier le problème SVP.

KLIENT: Oui, nous aurons besoin du mot de passe de Monsieur (*jméno osoby*), nous avons perdu.

TLUMOČNICE: We need a password for Mr. (*jméno osoby*), we lost it.

AGENT: OK, I can help with that. Could you please tell me what the user name is? The user ID.

TLUMOČNICE: D'accord, je peux vous aider avec cela. L'identifiant de l'utilisateur, SVP ?

KLIENT: Ehh, (*hláskuje uživatelské jméno*).

TLUMOČNICE: Alors, je confirme : (*hláskuje uživatelské jméno zpět*).

KLIENT: Oui.

TLUMOČNICE: This user ID is: (*hláskuje uživatelské jméno*).

AGENT: OK. And that was B for Boy?

TLUMOČNICE: B comme Bernard ?

KLIENT: Non.

TLUMOČNICE: Le... La première lettre, c'était quoi ? B ou...

KLIENT: P. P comme...

TLUMOČNICE: P comme Papa ?

KLIENT: P comme Papa, oui.

TLUMOČNICE: I'm sorry, that was a P as in Papa.

AGENT: OK, one moment please.

TLUMOČNICE: Un instant, SVP.

(*pauza, agen vyhledává*)

AGENT: Hmm, but it's not finding it. So this is the user ID? This is like... Could I get the full email address on the account?

TLUMOČNICE: Je l'ai pas trouvé. Je peux avoir l'adresse mail entière, SVP ?

KLIENT: Alors, c'est (*hláskuje emailovou adresu*).

TLUMOČNICE: Je confirme (*hláskuje adresu zpět*).

KLIENT: C'est ça.

TLUMOČNICE: Here is the full email address: (*hláskuje adresu pomocí slov*).

AGENT: OK, perfect. I am just sending an email right now to this account or to this email address. Ehh, if he checks this email address, you'll be able to... to reset the password.

TLUMOČNICE: Merci, Monsieur. J'envoie un mail sur cette adresse-là, avec un lien pour réinitialiser le mot de passe.

KLIENT: OK. (*malá pauza*)

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: Merci.

AGENT: Is there anything else I can do?

TLUMOČNICE: Autre chose ?

KLIENT: Non, c'est bon. Merci.

AGENT: OK, thank you.
 TLUMOČNICE: Thank you.
 AGENT: Have a nice day. Goodbye.
 TLUMOČNICE: Bonne journée, au revoir.
 (klient zavěšuje)
 TLUMOČNICE: Sir, anything else I could do for you at this time?
 AGENT: Oh no, that's OK. Thank you very much for your help.
 TLUMOČNICE: You're very welcome. Thanks for using our service and have a great day.
 AGENT: You too, goodbye.
 TLUMOČNICE: Thanks, bye bye.

HOVOR: FR_15 AGENT: Agent_4
 DÉLKA: 12:04 TLUMOČNICE: FR_Tlu_10

PROBLÉM: Klient se chce zúčastnit výběrového řízení, neví ale, jak se k němu v systému dostat.

AGENT: Ariba Support, this is (jméno agenta) speaking. How may I help you?
 KLIENT: Oui allô, bonjour. Je vous appelle, *ehh...* je suis un cabinet d'expertise d'assurance...
 AGENT: Oh, pardon. I do not speak French. All of our French speakers are busy talking to other customers. *Ehh*, could I help you in English or could I call a French interpreter?
 KLIENT: *Ehh...* (váhá)
 AGENT: I can, I can call a French interpreter?
 KLIENT: I don't understand, *ehh...* We... We call after.
 AGENT: I can call a French interpreter, if you would like? I can speak through a French interpreter?
 KLIENT: *Ehh, Ehh*, you can send me a French word?
 AGENT: I will speak through a French interpreter. One moment please, un moment, SVP.
 KLIENT: Yes, OK.

(agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (agent mačká číslo)
 For Spanish, press 1... (agent mačká 2)
 Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (agent mačká 1)
 Please enter your personal code. (agent mačká kód)
 Please hold for the next available interpreter.
 (hraje hudbu)

TLUMOČNICE: Hello, this is (jméno a ID tlumočnice) for French. Do you need me to call your customer?

AGENT: Oh no, it's OK. I am just conferencing him in now, one moment.

TLUMOČNICE: OK.

AGENT: Hello, I now have a French interpreter on the line. Could you tell me what the issue is today?

(agent přidává klienta do konferenčního hovoru)

TLUMOČNICE: Donc y un interprète en français pour vous aider maintenant. Est-ce que vous pouvez me dire quel est le problème aujourd'hui ?

KLIENT: Oui, alors. *Ehh*, donc nous sommes un cabinet d'expertise en assurance. Nous voulons participer à un appel d'offre de (název nakupující společnosti). Nous sommes sur le site et nous avons des difficultés à nous connecter et à trouver l'événement, enfin de participer.

TLUMOČNICE: D'accord, je demande.

Ehh, we have an insurance office and we would like to participate in an event for the company (název nakupující společnosti). And have troubles to connect to the event and the event to participate.

AGENT: OK. Could you please spell the name of the company who invited you to this event?

TLUMOČNICE: Est-ce que vous pouvez m'épeler le nom de la compagnie qui vous a invité à cet événement ?

KLIENT: C'est (hláskuje ve francouzštině).

TLUMOČNICE: (opakuje, jak si zapisuje, poté hláskuje v angličtině za pomoci slov)

AGENT: OK. And do you have the document number of the event?

TLUMOČNICE: Et est-ce que vous avez le numéro...

KLIENT: Alors, oui.

TLUMOČNICE: ...de document pour l'événement ? Allez-y.

KLIENT: Oui, tout à fait. Donc c'est le DOC369030673.

TLUMOČNICE: Parfait, merci. It is DOC369030673.

AGENT: OK, thank you. One moment, please.

TLUMOČNICE: Merci, un instant, SVP.

KLIENT: Oui.

(pauza, agent vyhledává)

AGENT: Can you please tell me what the name of your company is?

TLUMOČNICE: Est-ce que vous pouvez me dire quel est le nom de, de votre compagnie, à vous ?

KLIENT: Donc c'est (*řiká jméno své společnosti a hláskuje*)

TLUMOČNICE: Merci. It is: (*jméno společnosti, hláskuje*)

AGENT: OK, thank you. One moment, please.

TLUMOČNICE: Merci, un instant, SVP.
(*agent vyhledává*)

AGENT: OK, so I have just sent you an email *ehh...* and in there, you'll be able to set up your account and create your password.

TLUMOČNICE: Donc, j'ai juste devant... de vous envoyer un email. Donc comme ça, vous allez pouvoir mettre en place le compte et créer un mot de passe.

KLIENT: D'accord, parce que pourtant, j'avais déjà tout fait. J'avais déjà logué.

TLUMOČNICE: I already did it everything because I logged in.

AGENT: So what you can actually do when you receive the email, what you can do is you can click the link to log on with your existing account. Because I see you have an existing account here.

TLUMOČNICE: OK. Donc dans ce cas-là, ce que vous pouvez faire quand vous allez recevoir le lien, vous allez cliquer vous connecter au compte existant parce que effectivement, je vois que vous avez un compte existant.

KLIENT: D'accord. Alors pour quelle raison, vu que j'ai un compte existant, quand je vais dans "Propositions", comme c'est indiqué lors de la marche à suivre, je ne trouve pas l'événement ?

TLUMOČNICE: Then in this case when I log in and, you know, I try to participate in the event...

AGENT: *Ehm. (souhlasně)*

TLUMOČNICE: ...I'm not able to find the event?

AGENT: OK, so I will tell you why. You cannot see the event because the... because (*název nakupující společnosti*), they created another account for you. And they did not invite your existing account. So what we will do now is we will put the two together.

TLUMOČNICE: OK. Alors, en fait, c'est parce que si vous voulez, quand (*název nakupující společnosti*) vous a invité à l'événement, il vous a pas invité sur le compte existant. Donc ce qu'on va faire, c'est qu'on va rassembler les deux.

KLIENT: D'accord. (*trochu nejistě*)

AGENT: So just tell me when you receive the email and I will tell you exactly what you have to do.

TLUMOČNICE: Donc dites-moi quand vous recevrez l'email et je vous dirai exactement ce qu'il est à faire.

KLIENT: Alors, j'ai reçu l'email.

TLUMOČNICE: I just got the email.

AGENT: You've received the email? Sorry, could you repeat, interpreter?

TLUMOČNICE: Yes, he just received the email.

AGENT: OK, so you can click the first link to move your buyer-specific account and then, you can click the link that says "Click here to log on with your existing account".

TLUMOČNICE: Can you repeat for me, please?

AGENT: Yes. So you need to click the link in the email. It will bring you to a page that says Welcome.

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: Oui.

AGENT: And then you can log on. You can click the link that says "Click here to log on with your existing account". You will put in your existing user ID and password there.

TLUMOČNICE: OK. Alors, vous allez cliquer sur le lien. Ça va vous emmener sur une page de "Bienvenu".

KLIENT: *Ehm (souhlasně)*, exactement.

TLUMOČNICE: Sur la page de "Bienvenu", vous êtes sur la page où vous allez cliquer là où ça dit vous connecter à votre compte existant. Et là, vous rentrez votre utilisateur et votre mot de passe, pour ce compte existant.

KLIENT: OK, donc là je clique. Donc je mets le nom d'utilisateur, alors... (*zadává, pauza*)

TLUMOČNICE: I'm doing this right now.

KLIENT: OK, donc là, écoutez je suis... écoutez, c'est bon, je suis sur l'événement.

TLUMOČNICE: OK, it's OK because now I am on the event.

AGENT: Perfect. Is there anything else I can do for you?

TLUMOČNICE: Donc c'est parfait, est-ce ...

KLIENT: No, thank you. (*pousměje se*)

TLUMOČNICE: (*pousměje se*)

AGENT: OK, thank you for calling and thank you... I apologize there were no French speakers available. Next time, they will be.

KLIENT: It's OK. It's OK. Thank you. Bye.

AGENT: Thank you, have a nice day. Goodbye.

TLUMOČNICE: This is the interpreter. Is there anything else I can help you with?

AGENT: No, it's OK. Thanks for your help today.

TLUMOČNICE: You're very welcome, we appreciate your business and have a nice day. Goodbye.

AGENT: Thanks, good bye.

HOVOR: FR_16

DÉLKA: 10:07

AGENT: Agent_4

TLUMOČNÍK: FR_Tlu_11

DÉLKA: 10.07

PROBLÉM: Klient se nemůže přihlásit do systému.

AGENT: Ariba Support, this is (*jméno agenta*) speaking. How may I help you?

KLIENT: Ehh, ex... excuse me, I... I don't speak English. It's difficult for me. I am a French.

AGENT: OK, well there are no French speakers available now, they are busy, but I can call an interpreter. I will call a French interpreter.

KLIENT: I don't understand.

AGENT: OK. One moment please.

KLIENT: Ehh, it's for... for the platform (*název nakupující společnosti*).

AGENT: (*opakuje název společnosti*), OK. One moment please, un moment, SVP.

KLIENT: Oui, thanks thanks.

(*agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For all... (*agent mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (*agent mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agent mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*music playing*)

TLUMOČNÍK: Hello, this is (*jméno a ID tlumočnicka*) your French interpreter. Is the customer with you or did you need me to dial out for you?

AGENT: I'm just going to conference him in, one moment please.

(*agenta přidává klienta do konferenčního hovoru*)

Hello, I now have a French interpreter on the line. Could you please tell me what the problem is today?

TLUMOČNÍK: (*začně tlumočit*)

KLIENT: Excuse me, I, I don't...

TLUMOČNÍK: ...pour traduire la conversation pendant que vous serez en train d'avoir une conversation avec le représentant au bout de la ligne.

KLIENT: D'accord, merci.

TLUMOČNÍK: Quel est le problème aujourd'hui ?

KLIENT: Alors, j'arrive pas à accéder à la plateforme (*název nakupující společnosti*) en fait, la plateforme Ariba.

TLUMOČNÍK: I am unable to...

KLIENT: (*skáče do řeči*) Quand je mets mon identifiant.

TLUMOČNÍK: ...the platform. I am unable to connect.

AGENT: OK. Ehh...what is happening when you are trying to connect? Do you need a password reset or you're just unable to... are you getting any message or...?

TLUMOČNÍK: D'accord. Et qu'est-ce qui se passe quand vous essayez de vous connecter ? Vous avez un message d'erreur ou vous avez juste besoin d'un nouveau mot de passe ?

KLIENT: En fait, j'ai un message d'erreur. Doc il me met que soit le nom d'utilisateur, soit le mot de passe sont pas les bons.

TLUMOČNÍK: I'm...

KLIENT: (*opět skáče do řeči*) Et ça arrive à chaque fois que la plateforme se remet en route, en fait.

TLUMOČNÍK: I'm getting an error message saying that either the user name or the password is incorrect and that has been happening for times now.

AGENT: OK. Could you please tell me what your user ID is?

TLUMOČNÍK: D'accord, vous voulez bien me donner votre nom d'utilisateur, SVP ?

KLIENT: Alors, c'est : (*udává emailovou adresu, hláskuje ve francouzštině*)

TLUMOČNÍK: So, it's (*hláskuje v angličtině*).

AGENT: OK, one moment please.

TLUMOČNÍK: Un moment.

KLIENT: Thanks.

AGENT: Are you a buyer or supplier user?

TLUMOČNÍK: Alors, vous êtes un acheteur, Monsieur, ou vous êtes un utilisateur ?

KLIENT: Fournisseur, fournisseur. Utilisateur fournisseur. On répond au dossier (*název nakupující společnosti*) maintenant.

TLUMOČNÍK: OK, I am a furniture, so a user responding to (*název nakupující společnosti*).

AGENT: OK.

(*pauza, agent vyhledává*)

Just another moment, please.

KLIENT: Hmm, thanks.

TLUMOČNÍK: Encore un moment, SVP.

KLIENT: Merci.

TLUMOČNÍK: Thank you.
(*pauza*)

AGENT: OK, so I am sending you a password reset link and email.

TLUMOČNÍK: Voilà donc je vous ai envoyé un mot de passe de mise à jour avec un lien sur votre email.

KLIENT: Alors, je vais regarder ça tout de suite.

TLUMOČNÍK: I'll check that right now.

KLIENT: Je l'ai pas encore reçu... Non, c'est pas reçu pour le moment.

TLUMOČNÍK: I still haven't received it yet.

AGENT: It might take a moment, one moment please.

TLUMOČNÍK: Ça pourra prendre un moment, SVP.

KLIENT: Merci.

TLUMOČNÍK: Thank you.
(*pauza*)

AGENT: I just noticed here that the account I found for you does not have anything from (*název nakupující společnosti*) in it. So I don't think we have the right account. Could you please give me the document number of the event you were invited to?

TLUMOČNÍK: D'accord, Monsieur, écoutez je suis désolé mais en fait je vois ici que le compte que j'ai n'a rien au niveau du... Vous voulez bien me donner le numéro de compte, SVP, sur lequel vous serez assisté ?

KLIENT: Attendez, en fait mon adresse mail, c'est... ah bien, je comprends pourquoi. D'accord. Mon adresse mail avait changé.

TLUMOČNÍK: Oh wait, I think I understand. My email adress changed.

KLIENT: L'adresse mail, c'est (*udává emailovou adresu, která obsahuje číslo 1*)

TLUMOČNÍK: D'accord. OK, the email address is: (*opakuje adresu*) and then there is number 1.

KLIENT: One, number one, yes! Voilà pourquoi.

AGENT: OK, so I have found this account that you're talking about. It looks like the user name is (*druhá emailová adresa*) but the email address is still the same.

TLUMOČNÍK: Monsieur, j'ai trouvé ce compte et donc en effet, le nom d'utilisateur est (*druhá emailová adresa*)...

KLIENT: D'accord. Alors peut-être, oui alors peut-être, merci bien en tout cas, mais peut-être ça doit marcher maintenant parce que moi, j'ai oublié le 1. Donc je vais réessayer si ça marche.

TLUMOČNÍK: OK, well maybe it's gonna work with that one. One moment please.

AGENT: Yes.

TLUMOČNÍK: D'accord.

KLIENT: Alors vais essayer de rentrer dans le fichier si ça fonctionne, hein ?

TLUMOČNÍK: Allright, I'm gonna try and connect to it.

AGENT: OK.

KLIENT: Juste une petite minute.

TLUMOČNÍK: D'accord, on attend.

KLIENT: Voilà, deux petites secondes... Hop.

TLUMOČNÍK: Just two seconds.
(*pauza*)

KLIENT: Bon, à priori, ça a l'air bon là.

TLUMOČNÍK: OK, well apparently...

KLIENT: Ça a l'air bon, voilà il me reste 22 jour pour répondre donc à priori, je suis rentré à l'événement.

TLUMOČNÍK: So I have 22 days to answer, I am fine, thank you.

AGENT: OK, OK, great. Anything else...

KLIENT: Voilà. (*spokojeně*) OK.

TLUMOČNÍK: Merci.

AGENT: OK, thank you.

KLIENT: Merci bien, bon fin de journée. Merci en tout cas. Au revoir.

TLUMOČNÍK: OK, thank you, have a good day, goodbye.

AGENT: You too, goodbye.

TLUMOČNÍK: Allright, thanks for using our services.

AGENT: Yeah, thank you. Goodbye.

HOVOR: FR_17

AGENT: Agent_4

DÉLKA: 7:47

TLUMOČNICE: FR_Tlu_12

PROBLÉM: Klientka se potřebuje přihlásit k účtu kolegyně, chybí jí ale přihlašovací údaje.

AGENT: Ariba Support, this is (*jméno agenta*) speaking. How may I help you?

KLIENTKA: Yes please? *Ehh*, I need someone who speaks in French, please.

AGENT: I am sorry, there are currently no French speakers available. They are all assisting other customers. I can call an interpreter though.

KLIENTKA: I'm sorry?

AGENT: I can call a French interpreter and I can talk through them.
(*pauza*)

KLIENTKA: I don't understand. I didn't understand.

AGENT: OK, one moment please.
(*agent dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (*agent mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (*agent mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agent mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: Hello, this is (*jméno a ID tlumočnice*) for French. Is the customer with you or do you need me to dial them?

AGENT: I just have to conference him in, one moment please.

TLUMOČNICE: Thank you.
(*agent přidává klientku do konferenčního hovoru*)

AGENT: Hello, I now have a French interpreter on the line. Could you please tell me what the issue is today?

KLIENTKA: OK. *Ehh...*

TLUMOČNICE: ...je suis interprète...

KLIENTKA: ...donc je parle français, c'est bon ?

TLUMOČNICE: Allez-y, dites-moi quel est le problème aujourd'hui.

KLIENTKA: Bonjour, Madame. *Ehh*, je vous appelle parce que je dois... je participe à un événement Ariba. Je ne sais absolument pas si j'ai déjà un compte et quels sont les identifiants et le mot de passe parce que la personne qui s'en occupe habituellement *ehh*, *ehh* est en maladie depuis deux mois.

TLUMOČNICE: D'accord, d'accord. Ne quittez pas, laissez-moi poser la question.

KLIENTKA: OK.

TLUMOČNICE: Yes, Sir – I am calling because I have an *ehh...* an event coming up and I don't know if I have an account or *ehh* a user ID and a password because the person that is usually in charge of it has been *ehh* on a physical leave for two months.

AGENT: OK. What is the name of your customer?

KLIENTKA: (*název její společnosti, hláskuje v angličtině*)

AGENT: OK, one moment please.

KLIENTKA: *Ehm.* (*souhlasně*)

TLUMOČNICE: Merci, un instant SVP.

KLIENTKA: Bon, je comprends à peu près, mais mais je n'étais pas sûre des mots en anglais.

TLUMOČNICE: D'accord.
I do understand something but I was not sure of speaking.

AGENT: OK.

TLUMOČNICE: D'accord.

AGENT: This is the name of your client, of the customer? Who invited you?

TLUMOČNICE: En fait, c'est le nom de votre client. C'est lui qui vous a invité, c'est ça ?

KLIENTKA: (*název nakupující společnosti*)

TLUMOČNICE: *Ehh*, it's (*název nakupující společnosti*).

AGENT: (*název nakupující společnosti*), OK. (*pauza, agent vyhledává*)
I am not finding your company, could you please *ehh...* spell your company for me one more time but a bit slower?

TLUMOČNICE: Est-ce que...

KLIENTKA: OK, (*začne hláskovat název společnosti v angličtině*). Je le dis en français ? Comme ça, l'accent est un peu meilleur.

TLUMOČNICE: D'accord.

KLIENTKA: (*hláskuje název v angličtině*)

TLUMOČNICE: Merci. It's spelled (*hláskuje v angličtině pomocí slov*)

AGENT: OK, one moment please.

TLUMOČNICE: Un moment, SVP.
(*pauza, agent vyhledává*)

KLIENTKA: Alors peut-être, il a y un autre nom parce que la société a changé de nom, là il y a un de ça.

TLUMOČNICE: Maybe you have it registered under another name.

KLIENTKA: Ca s'appelait: (*původní název společnosti*).

TLUMOČNICE: Elle s'appelait comment ?

KLIENTKA: (*původní název její společnosti*)

TLUMOČNICE: (*hláskuje název ve francouzštině*) ?

KLIENTKA: (*hláskuje název ve francouzštině*).

TLUMOČNICE: D'accord.
Maybe you have it under another name because the name changed about a year ago.

AGENT: *Ehm?*
 TLUMOČNICE: The name is (*hláskuje v angličtině*).
 AGENT: I found an account here, the name on the account is (*jméno osoby*).
 KLIENTKA: Exactement.
 AGENT: OK.
 KLIENTKA: *Ehm*.
 AGENT: Do you have access to her email?
 TLUMOČNICE: Est-ce que vous avez...
 KLIENTKA: Yes, I do.
 AGENT: OK, good.
 KLIENTKA: But please, please, please...
 AGENT: I just sent you an email.
 KLIENTKA: OK, check... Let me check the email, if you don't mind.
 AGENT: Yes, no problem.
 KLIENTKA: It's *ehh*, (*emailová adresa kolegyně*).
 AGENT: Yes, this is the one.
 KLIENTKA: OK, great.
 AGENT: So if you check the email, there will be an activation email there. You will have to answer some questions and activate a password.
 KLIENTKA: OK.
 TLUMOČNICE: D'accord. Donc vous allez recevoir le courriel... un courriel... c'est un courriel d'activation. Il faut vous répondre à ces questions et ensuite vous pourrez avoir accès à cela.
 KLIENTKA: But what kind of questions?
 AGENT: Questions about your company. It will ask typical questions, contact questions – where you're located, your phone number.
 KLIENTKA: OK, OK. Great.
 AGENT: It's an activation email.
 KLIENTKA: D'accord. OK. Thank you.
 AGENT: No problem.
 KLIENTKA: Have a good day.
 AGENT: You too, you too. Thank you for calling, have a nice day. Bye bye.
 TLUMOČNICE: Passez une bonne journée.
 KLIENTKA: Merci. Au revoir, Madame.
 TLUMOČNICE: Au revoir, Madame.
 TLUMOČNICE: And thank you Sir, for using our services and have a good day as well.
 AGENT: You too, thank you a lot. Goodbye.

HOVOR: FR_18

AGENTKA: Agentka_5

DÉLKA: 17:05

TLUMOČNICE: FR_Tlu_13

PROBLÉM: *Klientka má potíže s vytvářením katalogu.*

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, (*jméno agentky*) is speaking. How may I help you?
 (*ticho*)

KLIENTKA: Alô ?

AGENTKA: Hello, good morning.

KLIENTKA: Bonjour. *Ehh...* J'avais demandé, *ehh...* Il faut parler en français.

AGENTKA: I don't speak French Madam...

KLIENTKA: *Ahh...* (*úsměv, znepokojení*)

AGENTKA: I will call translator. One moment, OK?

KLIENTKA: OK.

AGENTKA: One second.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit... (*agentka mačká číslo*)
 For Spanish, press 1. For... (*agentka mačká 2*)
 Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press... (*agentka mačká 1*)
 Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
 Please hold for the next available interpreter.
 (*hraje hudbu*)

TLUMOČNICE: Hello, this is (*jméno a ID tlumočnice*). Do you need a dialout?

AGENTKA: Hello, good morning. I'm calling from Ariba. I have a customer on the phone. So I will just press conference button and if you could introduce yourself and ask how may I assist?

TLUMOČNICE: OK.

AGENTKA: Yeah? Thank you.

(agentka přidává klientku do konferenčního hovoru)

AGENTKA: Hello.

KLIENTKA: Ah oui, bonjour ?

TLUMOČNICE: Bonjour Madame, je suis interprète pour votre appel avec Ariba. Qu'est-ce qu'on peut faire pour vous aujourd'hui ?

KLIENTKA: Ehh... voilà, j'essaie... je suis sur la création du compte, nous sommes nouvellement inscrits...

TLUMOČNICE: Ehm. (soulasně)

KLIENTKA: ...et donc je suis arrivée dans le compte test je mets ehh... le catalogue privé et en suite je veux sélectionner un client et rien n'apparaît... Il n'apparaît rien sur (název nakupující společnosti).

TLUMOČNICE: Le client, c'est qui ?

KLIENTKA: (název nakupující společnosti)

TLUMOČNICE: Pardon. (opakuje název společnosti) Un instant.
I am trying to create an account, I... we are newly registered. And ehh, I am up to the place where you choose the private catalog, I selected the client but it's not showing. The client is (název společnosti).

AGENTKA: Do you already have an account in Ariba? Or are you trying to register an account?

TLUMOČNICE: Avez-vous déjà un compte avec Ariba ou bien vous essayez de vous enregistrer dans...

KLIENTKA: J'essaie de m'enregistrer. Je suis un nouveau client.

TLUMOČNICE: Ehm. I'm trying to register, I am a new client.

AGENTKA: It means you are trying to complete the registration. You are entering your company details, you're entering user details, selecting sales territories and so on. Correct?

TLUMOČNICE: Donc vous êtes en train d'enregistrer votre compagnie. Vous mettez les informations, les détails de votre compagnie, ehh... les informations des utilisateurs et tout ?

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: Yes.
(pauza)

AGENTKA: Cou... could please you describe me what do you see on your screen exactly?

TLUMOČNICE: Pouvez-vous me décrire ce que vous voyez sur l'écran exactement ?

KLIENTKA: Alors, ehh... j'ai créé un catalogue...

TLUMOČNICE: I have created a catalog.

KLIENTKA: Alors, numéro 1, y a "Détails". Moi, je suis au numéro 2 – "Abonnements".

TLUMOČNICE: So the first... number 1 there are the details and I am at the second stage subscriptions.

AGENTKA: On the... on the top right-hand corner of your screen, can you see your company name?

TLUMOČNICE: Ehh, dans le coin supérieur droit de votre écran, pouvez-vous voir un nom d'entreprise, un nom de compagnie ?

KLIENTKA: La nôtre, oui.

TLUMOČNICE: Yeah, our name. Our name, yes.

KLIENTKA: Et à un moment, on me demande le nom de notre client et rien n'apparaît là, voilà.

TLUMOČNICE: And at one... at one stage it's asked for the name of our client and nothing shows this.

AGENTKA: Madam please, what do you see on the top right hand corner. Can you see your company name on the top right hand corner?

TLUMOČNICE: SVP Madame, que voyez-vous au coin supérieur droit ? Est-ce que vous voyez le nom de votre, de votre compagnie ? Dans le coin supérieur droit ?

KLIENTKA: Oui, oui.

TLUMOČNICE: Yes, yes.

AGENTKA: Under, under your company name, there is your account number. AN 01 number. Could you please provide me with this number?

TLUMOČNICE: Et en dessous du nom de votre compagnie, il y a un numéro du compte. C'est un numéro AN...

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE : ...01 et quoi ?

KLIENTKA: Encore 01.

TLUMOČNICE: Ehm. (soulasně)

KLIENTKA: Donc, (číslo).

TLUMOČNICE: Donc, (opakuje číslo ve francouzštině), c'est ça ?

KLIENTKA: Voilà.

TLUMOČNICE: Merci, (číslo anglicky).

AGENTKA: OK, great. Thank you very much. Give me a second, I will quickly search for your account.

TLUMOČNICE: Merci beaucoup, un instant, SVP. Je cherche pour votre compte.
(malá pauza)

AGENTKA: May I ask for name of your company?

TLUMOČNICE: Et puis-je demander le nom de votre compagnie, SVP ?

KLIENTKA: (název společnosti)

TLUMOČNICE: (opakuje jméno)

AGENTKA: OK great. I just found the account, I see the administrator is (jméno osoby).

KLIENKA: C'est mon patron. Mais c'est moi qui rentre les données.

TLUMOČNICE: It's my boss but I am the one who enter the... bid.

AGENTKA: OK, great. So I've just found your account and *ehh*... it means you are able to see on the left side two tabs, "Home" and "Catalogs", correct?

TLUMOČNICE: Say it again, Madam.

AGENTKA: *Ehh*... on the top left corner...

TLUMOČNICE: *Ehm. (suhlasně)*

AGENTKA: ...you can see two tabs. First one is "Home", second one is "Catalogs", correct?

TLUMOČNICE: Donc je viens d'identif... de trouver votre compte.

KLIENKA: Oui.

TLUMOČNICE: Et dans le coin supérieur gauche,...

KLIENKA: Oui.

TLUMOČNICE: ...vous voyez deux onglets. Un onglet du "Home et l'autre du Catalog". C'est correct ?

KLIENKA: Moi, je suis sur "Créer catalogue".

TLUMOČNICE: I am on...

KLIENKA: Moi, c'est... (*klientka i tlumočnice se zarazí*)

KLIENKA: Moi, c'est 1 – "Détails" ; 2 – "Abonnements" ; 3 – "Contenu". Et je suis sur numéro 2 là. Où...

TLUMOČNICE: Un instant, Madame, SVP.

KLIENKA: Oui, pardon (*usměje se*)

TLUMOČNICE: No. I am on the catalog itself, I don't see Home. I see 1 – Detail; 2 – Subscription; 3 – *ehh*... Con... Content

AGENTKA: It means you clicked "Create catalog"? "Create standart catalog" button, right?

TLUMOČNICE: Ça veut dire vous avez cli...

KLIENKA: Oui.

KLIENKA: "Créer un catalog standard", oui.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: So if I understand, you are trying to upload catalog, right?

TLUMOČNICE: Donc si je comprends bien, vous essayez d'ouvrir un catalogue, c'est ça ?

KLIENKA: Oui, c'est ça.

TLUMOČNICE: Yes, correct.

AGENTKA: Have you already created catalog? Have you download our examples? Ariba, Ariba templates?

TLUMOČNICE: Avez-vous déjà créé un catalogue? Avez-vous téléchargé notre, notre exemple, notre modèle, Ariba template ?

KLIENKA: *Ehh*, non.

TLUMOČNICE: No.

AGENTKA: May I just ask, how do you try to create catalog? You know, first you have to create catalog, catalog itself. It has to be created. You have to upload the catalog on, on your screen. On your account.

TLUMOČNICE: Donc puis-je vous demander comment vous faites ? Parce que vous devez d'abord créer un catalogue, télécharger un catalogue sur votre écran.

KLIENKA: On m'a donné un nom de catalogue. Quelqu'un l'a déjà créé peut-être.

TLUMOČNICE: They gave me a catalog name. I have a name. Maybe somebody has already created it.

AGENTKA: *Ehh*, may I ask who gave you the name of the catalog? It's you who... you are creating catalog, right? You are... you... If I understand, you are supposed to create a catalog and upload it on your account in order for your client to... to... to be able to... *ehh*, select items, or see all the items from your catalog, right?

TLUMOČNICE: OK. Puis-je vous demander qui vous a donné le catalogue, le nom ? Si je comprends bien, vous êtes supposée de créer un catalogue et le télécharger sur votre compte pour que les clients puissent sélectionner les...

KLIENKA: Voilà, c'est bien compris.

TLUMOČNICE: Yes, I understand...

KLIENKA: Et on m'a donné un nom de catalogue.

TLUMOČNICE: Yes, I understood that and they gave me a catalog name.

KLIENKA: Et ça vient de (*emailová adresa*).

TLUMOČNICE: Non, non, il faut épeler le départ, je ne comprends pas.

KLIENKA: Alors, (*emailová adresa, hláskuje*).

TLUMOČNICE: OK. They gave me a catalog and it came from (*hláskuje emailovou adresu*).

AGENTKA: It means they gave you catalog number. Or someone sent all the catalo... they sent the catalog by email, let's say?

TLUMOČNICE: Ils vous ont donné...

AGENTKA: Or are you able to access the catalog?

TLUMOČNICE: Ils vous ont donné le numéro de catalogue ou vous ont envoyé le catalogue par courriel ? Ou êtes-vous capable de cliquer... d'ouvrir le catalogue ?

KLIENKA: Alors *ehh*, j'ai noté dans "Détails". Donc là je suis sur "Créer un catalogue", dans "Détails" j'ai mis le nom du catalogue...

TLUMOČNICE: So I am creating the catalog. In the "Details" I put the name of the catalog.

AGENTKA: You created catalog, correct?

TLUMOČNICE: Vous avez créé un catalogue, c'est ça ?

KLIENKA: Moi non, on m'a donné ce nom. J'ai cru que j'allais pouvoir l'obtenir d'après ce nom de catalogue.

TLUMOČNICE: No, they gave me a catalog, they gave me a name and I thought I was going to be able to get it, but with the name.

AGENTKA: It means, it means this person, (*jméno osoby*) gave you a catalog?

TLUMOČNICE: Ça veut dire cette personne (*jméno osoby*) vous a donné un catalogue ?

KLIENTKA: Oui, je comprends ça, oui.

TLUMOČNICE: Yes, that's what I understood.

AGENTKA: And do you have access to the catalog?

TLUMOČNICE: Avez-vous accès au catalogue ?

KLIENTKA: Ba non, justement, c'est mon souci.

TLUMOČNICE: (*chce přetlumočit*)

KLIENTKA: Parce que on me demande à moment donné le nom de client et je ne le trouve pas, pour sélectionner. J'arrive pas sélectionner.

TLUMOČNICE: That's exactly my problem. And at a certain stage they asked me for the name of the client. That's what I cannot find.

AGENTKA: Ehh, ehh... what's the name of your client, Madam?

TLUMOČNICE: Quel est le nom de votre client, Madame ?

KLIENTKA: (*název nakupující společnosti*)

TLUMOČNICE: Pouvez-vous le dire phonétiquement ?

KLIENTKA: (*hláskuje název společnosti*)

TLUMOČNICE: (*název nakupující společnosti*)

AGENTKA: (*název nakupující společnosti*)?

TLUMOČNICE: (*název nakupující společnosti*)?

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: So you would like to try create catalog for this customer?

TLUMOČNICE: Donc vous aimeriez créer un catalogue pour ce client ?

KLIENTKA: C'est à dire, on nous a donné une procédure, voilà. Et on doit... on explique comment il faut faire. La première étape, la deuxième étape, je suis à la fin de la troisième étape et là c'est où on me demande le nom de client et j'arrive pas à accéder. (*malá pauza*)

TLUMOČNICE: I wa...

KLIENTKA: Ils...

TLUMOČNICE: Un instant, un instant. (*rezolutně*)
They gave us a procedure, they explained to me how to proceed. So this is step 1, step 2 and I am at this step 3 where they ask me to create... to get the client's name. And that's what I'm not able to do.

AGENTKA: The thing is your account is in "Limited access". Your account is not set up correctly. At this moment you are not able to create catalog on your account.

TLUMOČNICE: OK. Donc le problème, c'est que votre compte a un accès limité. Votre compte n'a pas été mis en place correctement.

KLIENTKA: Ahh, d'accord.

TLUMOČNICE: Donc vous n'êtes pas capable de créer un catalogue.

KLIENTKA: Ah bon. OK, ba je vais revoir avec, ehh... avec cet agent-là. C'est lui qui a envoyé le message.

TLUMOČNICE: OK....

KLIENTKA: Je vais revoir avec lui.

TLUMOČNICE: I will check with (*jméno osoby*), he is the one who sent the message. So I will check with him.

AGENTKA: The thing is, you know, I can see in my system your account has been registered successfully. You just registered your account today. But for you to be able to create catalog, you have to contact your client and ask for "Trading relationship".

TLUMOČNICE: OK. Alors qu'est-ce que je vois, le compte a été créé correctement, il a été créé aujourd'hui.

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: Et il a été enregistré, le compte a été enregistré aujourd'hui. La maintenant pour créer le catalogue, vous devez contacter le client et demander la relation d'échange.

KLIENTKA: Ah, d'accord. OK. Bien, je vais voir avec eux alors.

TLUMOČNICE: OK, I will...

KLIENTKA: Merci.

TLUMOČNICE: ...check with them. Thank you.

KLIENTKA: Au revoir.

AGENTKA: OK. Ehh, and is there anything else how could I help you in this moment?

TLUMOČNICE: Y-a-t-il autre chose pour vous aider maintenant, Madame ?

KLIENTKA: Non, je vous remercie.

TLUMOČNICE: No, thank you.

AGENTKA: OK, so thank you for your call and have a nice day.

TLUMOČNICE: Merci, bonne journée.

AGENTKA: You too, have a nice day. Bye bye.

DÉLKA: 39:44 **TLUMOČNICE:** FR_Tlu_6

PROBLÉM: *Klientka potřebuje ze systému vyzvednout objednávku, nemůže se k němu ale přihlásit.*

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, (*jméno agentky*) is speaking. How may I help you?
(*ticho*)
Hello, can you hear me? Hello?

KLIENTKA: Allô ?

AGENTKA: Hello, can you hear me?

KLIENTKA: Oui, c'est pour un problème sur le site Ariba.

AGENTKA: *Ehh...* could you speak English, please?

KLIENTKA: Non.

AGENTKA: *Ehh...* let me see if there is any of my colleagues available who speaks French. Currently all my colleagues, French-speaking colleagues are unavailable. Do you want me to call translator?

KLIENTKA: Oui.

AGENTKA: One moment. One second then.
(*pauza*)
(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit klient ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (*agentka mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1,... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: Interpreter (*jméno a ID tlumočnice*) for French. Is your customer with you or would you like me to call him?

AGENTKA: Hello. I'm calling from Ariba. I have a customer on the phone. So I will just call conference button. If you could introduce yourself and ask how may I help?

TLUMOČNICE: *Ehm*, thank you.

AGENTKA: Thank you.
(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

AGENTKA: Hello?

KLIENTKA: Oui ?

TLUMOČNICE: Bonjour, je suis interprète français pour l'appel, alors je m'appelle (*jméno tlumočnice*). Alors je suis une (*neidentifikovatelné slovo*). Comment puis-je vous aider ?

KLIENTKA: *Ehh...* nous avons un problème avec le service Ariba. On a demandé un mot de passe et en fait, parce que le mot de passe avait été oublié. Et on arrive pas à se connecter, en fait, on arrive pas à recevoir le message avec la confirmation du nouveau mot de passe.

TLUMOČNICE: OK. We have a problem. *Ehh...* we have requested a password because the initial password was forgotten.

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: So even now with the new password that was sent to us, we have trouble connecting. They are not able to connect.

AGENTKA: May I ask for AN number? Number of the account? Or registered email address?

TLUMOČNICE: Quel est...

KLIENTKA: (*přerušuje*) J'ai pas de numéro de compte mais j'ai l'adresse email qui pose problèmes.

TLUMOČNICE: Vous me le donnez, SVP ?

KLIENTKA: (*emailová adresa kolegy, hlásuje*)

TLUMOČNICE: Merci, un moment, SVP.
It is (*hlásuje email*).

AGENTKA: One second.

TLUMOČNICE: Un moment, SVP.

AGENTKA: Let me just search... *Ehm*, I am searching for your account, one second please.

TLUMOČNICE: Alors, je cherche votre compte, un moment SVP.

KLIENTKA: Merci.

TLUMOČNICE: Thank you.
(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: I'm still searching for the account. Could you please spell out again for me the email address? Just to make sure.

TLUMOČNICE: OK, it's E for Echo, E for Echo, D for Delta...

AGENTKA: It means double E?

TLUMOČNICE: No. (*pomaleji*) E for Echo, D for Delta, (*hlásuje pomocí slov*)

AGENTKA: (*přítakává*)

AGENTKA: Yes, it's correct. Do they have already account on Ariba's platform?

TLUMOČNICE: I'm sorry?

AGENTKA: If they have... Could you please ask if they have an existing account, if we're talking about current account?

TLUMOČNICE: Madame, est-ce que vous avez *ehh*... un compte existant... sur la plateforme Ariba ?

KLIENTKA: Oui, bien sûr. Oui, parce que ça a toujours fonctionné et sauf que là, depuis deux semaines on a dû taper un, un mot de passe erroné. Parce que on change simplement les numéros et sauf que là, avant quand ça nous arrivait on demandait mot de passe oublié et puis on recevait un mail de confirmation du mot de passe, sauf que la désormais on reçoit plus rien.

TLUMOČNICE: Yes, of course, we have...

KLIENTKA: Le compte qui est ouvert depuis trois ou quatre ans.

TLUMOČNICE: Yeah, of course, we've been having an account. The account was opened about three or four years ago. These last two weeks, when...*ehh* we probably were entering a wrong password and before, when we used to enter the wrong password, we had to click forgotten password and we received a password by email but no, not anymore.

AGENTKA: May I ask you – are you using Ariba for orders and invoices? Or is it sourcing?

TLUMOČNICE: Est-ce que vous utilisez Ariba pour les commandes et les factures ou bien c'est pour les sources ?

KLIENTKA: C'est juste pour récupérer les commandes de notre client. Est-ce qu'avec le numéro de client (***název nakupující společnosti***), est-ce que ça peut aider ?

TLUMOČNICE: Just to get orders from our client.

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: *Mmm*, client.

KLIENTKA: (***opakuje název nakupující společnosti***)

TLUMOČNICE: The client is (***komolí název společnosti***). If I gave you a client number, could that help you?

AGENTKA: Ah, if probably *ehh* if you could provide me with any purchase order number? (***nejistě***) It would help me.

TLUMOČNICE: (***chce přetlumočit, překryv hlasů***) ...m'aider.

KLIENTKA: Oui, alors un bon de commande qui a été envoyé par (***název nakupující společnosti***), AN (***číslo***). Ça, ça doit être le numéro du compte de (***název nakupující společnosti***) par lequel on reçoit des commandes.

TLUMOČNICE: Un moment, SVP. It is...

KLIENTKA: C'est pas un numéro de commande.

TLUMOČNICE: (***lehce podrážděně***) Madame, je m'excuse, ce serait bien si vous ne parliez pas en même temps que moi, sinon cela va être difficile pour moi, sinon, d'accord ? Alors, un moment SVP.

It is A for alpha, N for november (***číslo***). This is an (***název nakupující společnosti***) number. So this is an (***název nakupující společnosti***) number.

AGENTKA: And could you also ask for a purchase order number?

TLUMOČNICE: Vous avez un numéro d'ordre d'achat ? Un bon de commande, un numéro de bon de commande ?

KLIENTKA: Alors, j'ai quatre 0, un, deux, trois, quatre 0, 757169.

TLUMOČNICE: OK, vous avez, vous avez quatre 0 de suite ? Un, deux, trois, quatre 0, c'est ça ensuite ?

KLIENTKA: Oui, c'est ça. 757...

TLUMOČNICE: Oui ?

KLIENTKA: Attendez. Non, j'ai dit une bêtise. 756929.

TLUMOČNICE: Merci.

We have four zeros in a row, seven, five...

AGENTKA: Four, zero. Excuse me. Madame, could you speak slowly (***důrazně***).

TLUMOČNICE: (***velmi pomalu, přehnaně***) We have four zeros in a row...

AGENTKA: Four zeros in a row, thank you.

TLUMOČNICE: (***velmi pomalu***) 7, 5, 7, 6, 9, 2, 9.

AGENTKA: *Ehm*, thank you. This is purchase order number, right?

TLUMOČNICE: Correct.

AGENTKA: 7, 5, 7, 6, 9, 2, 9. I am searching for it in my system, so one moment.

(***malá pauza***)

TLUMOČNICE: Do you want me to repeat – this is interpreter speaking – do you want me to repeat the number?

AGENTKA: That's fine, I already found it in my system, that's fine. I can see the account, let me just access supplier's *ehh* account here.

TLUMOČNICE: Un moment...

AGENTKA: It's (***název klientčiny společnosti***), right?

TLUMOČNICE: I'm sorry?

AGENTKA: (***název klientčiny společnosti***)

TLUMOČNICE: Alors, c'est (***název klientčiny společnosti***), c'est bien ça ?

KLIENTKA: Comment ?

TLUMOČNICE: Alors c'est (***název klientčiny společnosti***), c'est bien ça ?

KLIENTKA: *Ehh*... je ne sais pas. Je ne sais pas du tout.

TLUMOČNICE: I don't know.

KLIENTKA: Nous, on va sur un site qui s'appelle Ariba Network Fournisseur. Après, c'est peut-être effectivement un autre nom que... qu'on peut donner mais je ne sais pas.

TLUMOČNICE: OK. We go to Ariba's *ehh* website called Ariba Suppliers' Network.

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: The rest, I don't know.

AGENTKA: And this purchase order you *ehh* gave me, have you received this purchase order through Ariba? Were you able to find this purchase order on your account?

TLUMOČNICE: Alors, (*směje se*) ce bon de commande-là, est-ce que vous l'avez trouvé sur Ariba ? Ou est-ce que vous avez été en mesure de trouver ça sur votre compte d'achat ?

KLIENTKA: En fait, soit on va sur Ariba, on annonce sur le Supplier Network, ou alors en fait on reçoit au départ un mail de notre client qui nous dit de cliquer sur un lien et on va directement sur la commande.
(*malá pauza*)

TLUMOČNICE: *Ehh...*

KLIENTKA: Mais sauf que là, aujourd'hui, on peut pas le faire.

TLUMOČNICE: OK, we get this *ehh* from the Ariba Supplier Network or we receive an order from our client and we click on a link that takes us there. So either or. But today, I was unable to do it. (*afektovaná infonace*)

AGENTKA: I was searching for this purchase order in my system, however *ehh*... I'm not able to find it here. Let me just start again. It means it was 00007576929, right?

TLUMOČNICE: Alors, je cherche là dans mon système, je trouve pas. Alors c'est bien 00007576929, c'est bien ça ?

KLIENTKA: Non, c'est 0000757169.

TLUMOČNICE: Alors, un, deux, trois, quatre 0 et ensuite ? Encore une fois ?

KLIENTKA: 757169.

TLUMOČNICE: No, it is not that. It is 0000757169. (*říká číslo pomalu*)

AGENTKA: 169, OK.

TLUMOČNICE: 1,6,9, c'est ça ?

AGENTKA: One moment.

TLUMOČNICE: Un moment, SVP.
(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: (*název společnosti*).

KLIENTKA: Oui, c'est ça, c'est ça.

TLUMOČNICE: Yes, that's it, that's it.

AGENTKA: Great. So now I found the account. Give me one more second, I will just log into your account.

TLUMOČNICE: Alors donnez-moi une autre seconde, donnez-moi une seconde de me loguer à votre compte, un moment, SVP.

AGENTKA: *Ehm*, yeah, I'm there. I see the account is locked, so that's why you were not able to receive any password reset email.

TLUMOČNICE: Le compte était bloqué. C'est la raison pour laquelle vous n'avez pas été en mesure de recevoir votre email, *ehh*....
(*povzdych*) votre mot de passe

KLIENTKA: Mais...

TLUMOČNICE: Excusez-moi ?

KLIENTKA: Et pourquoi le compte est bloqué ?

TLUMOČNICE: And why was it blocked?

AGENTKA: *Ehh*... you probably entered incorrect password or incorrect user name. That's why we locked the account for security reasons. However, I already unlocked it and I sent a password reset email to your address.

TLUMOČNICE: OK. Vous avez dû sûrement entrer un mauvais code d'utilisateur et un mauvais mot de passe. Et c'est la raison pour laquelle le compte a été bloqué pour des raisons de sécurité. Et par conséquent, c'était bloqué.

KLIENTKA: Et...

TLUMOČNICE: Et maintenant c'était bloqué (*zvyšuje hlas, paličatě*). Excusez-moi, j'ai pas terminé, hein ? Alors maintenant, je l'ai débloqué et je vous ai envoyé un mail avec un nouveau mot de passe, d'accord ?

KLIENTKA: Elle l'envoie sur quelle adresse, le mail ?

TLUMOČNICE: On which email did you send it to?

AGENTKA: It has been sent to the email address saved on the account, (*hláskuje emailovou adresu*).

TLUMOČNICE: Alors a (*hláskuje adresu ve francouzštině*).

KLIENTKA: D'accord, OK. Bon, c'est parfait. Je vous remercie beaucoup.

TLUMOČNICE: Agreed, OK. That's perfect. Thank you very much.

AGENTKA: Could you please check your mailbox and let me know once you receive it? I can even help you to reset your password.

TLUMOČNICE: OK, pouvez-vous vérifier votre boîte de réception pour voir si vous l'avez reçu. Si vous désirez, je peux même vous aider à *ehh*... initialiser votre mot de passe.

KLIENTKA: Ben, je veux bien. Là, le mail a été envoyé ?

TLUMOČNICE: Oui, le mail a été envoyé.
Yes, I want to. Now the email has been sent?

AGENTKA: OK, great. So *ehh* have you already received my email?

KLIENTKA: Je vais aller voir.

TLUMOČNICE: (*překryv hlasů*)... reçu ?
I'm gonna go and verify.

AGENTKA: Thank you.

TLUMOČNICE: Merci.

KLIENKA: Juste un moment, je vais sur l'ordinateur qui a reçu le mail.

TLUMOČNICE: Just one moment, I'm gonna go on the computer that received the email.

AGENTKA: Yeah, sure. No problem at all, you can take your time. (*úsměv*)

TLUMOČNICE: Alors certainement, prenez votre temps, d'accord ?
(*pauza, klientka kontroluje, zda jí došel email*)

KLIENKA: Ah oui, voilà. Je l'ai. À l'attention de... oui, d'accord. Donc je clique sur le lien ?

TLUMOČNICE: This is the interpreter speaking. She has it now. She's asking me if she needs to click on the link?

AGENTKA: Exactly, please click on the link and then the first step is configuration of new secret question.

TLUMOČNICE: Vous allez taper sur le lien et la première étape est la configuration de la première question secrète.

KLIENKA: (*mluví potichu pro sebe*)

TLUMOČNICE: One moment.

AGENTKA: Sure.

TLUMOČNICE: Certainement.
(*pauza*)

KLIENKA: Il veut pas, j'arrive pas à l'ouvrir. (*potichu*)

TLUMOČNICE: So it doesn't want to, I am not able to open it. It is not functioning.

AGENTKA: It means when you click on the link...

KLIENKA: Ah, ça y est, c'est bon, c'est bon.

TLUMOČNICE: Now here we go, it's good.

AGENTKA: OK, great. So can you see *ehh...* secret question there?

KLIENKA: Oui.

TLUMOČNICE: *Ehh* vous devriez voir, Madame, la question secrète là.

KLIENKA: Oui.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: *Ehm* (*souhlasně*). So you can select one of the questions and answer it.

TLUMOČNICE: Alors sélectionnez une des questions et répondez-y.

KLIENKA: Ça y est, c'est bon. (*malá pauza*) Donc réinitialisation...

TLUMOČNICE: Here we go.

KLIENKA: ...du mot de passe.

TLUMOČNICE: Excusez-moi ?

KLIENKA: Ça me... ça me renvoie sur un message qui me dit réinitialisation du mot de passe. Ça veut dire que la réponse est bonne, non ? Je pense...

TLUMOČNICE: I'm sorry, this is interpreter speaking again. She did it, she said it's directing her to (*povzdech*) a message: to select a password. I guess it works? That's her question.

AGENTKA: *Ehh* so it means you already reset your secret question and also your password? Could you please try and log in to the account just to make sure it really works?

TLUMOČNICE: OK, ça veut dire que vous avez sélectionné la question par rapport... reliée à votre mot de passe. Alors rassurez-vous, veuillez-vous loguer, veuillez-vous connecter à votre compte pour assurer que ça fonctionne, SVP.

KLIENKA: Un moment.

TLUMOČNICE: Yes, one moment.

AGENTKA: Yes?

TLUMOČNICE: One second.
(*pauza*)

AGENTKA: Let me just advise you about your user name. I see user name is different from the email address. It's *ehh...* let me see... actually user name is the first email address you gave me (*emailová adresa*).

TLUMOČNICE: Madame, laissez-moi vous dire quel est votre code d'utilisateur. Alors c'est le mail que vous m'avez donné au début (*emailová adresa*), d'accord ? Bon.

KLIENKA: Oui.

AGENTKA: *Ehm*. That's also the reason I was unable to find the account under the email address (*emailová adresa*). Because the email address *ehh...* of the account is different. It is (*jiná emailová adresa*).

TLUMOČNICE: OK, this is interpreter speaking. You're saying... can you repeat that? That's why you had troubles finding the... the email address because the email address linked to this account is (*druhá emailová adresa*), is that what you're saying?

KLIENKA: ...fonctionne pas.

TLUMOČNICE: It's not functioning, that's the answer.
(*ticho*)

KLIENKA: Je ne peux pas me connecter, J'ai essayé mais...

TLUMOČNICE: I'm not able to connect. I tried but I can't.

AGENTKA: *Ehh...* what is the user name you're entering, Madame?

TLUMOČNICE: Alors c'est quel code d'utilisateur que vous rentrez, Madame?

KLIENKA: (*první emailovou adresu*)

TLUMOČNICE: (*opakuje adresu*)

AGENTKA: *Ehh*, OK. And you are entering new password you just received, right?

KLIENKA: Oui, oui.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: When you... have you received message "Your password has been updated"?

TLUMOČNICE: Vous avez reçu un message que votre mot de passe était mis à jour ?

KLIENKA: Ah... oui, je regarde.

TLUMOČNICE: *Ehh* wait, I'm gonna look.

KLIENKA: Non, j'ai reçu... j'ai bien reçu un message pour réinitialiser mais j'ai pas reçu effectivement la confirmation que mon mot de passe a été mis à jour.

TLUMOČNICE: I received a message, it said that my password was... realized... but I did not receive an email that my password was updated.

AGENTKA: *Ehh* it's not an email. It's a basicaly pop-up message after you submit password reset... new password. After you submit new password, you should receive a message: You're password has been updated. Click here and log into the account.

TLUMOČNICE: Alors c'est pas un mail, Madame. C'est un message pop-up qui vous dit que votre password... votre mot de passe était mis à jour. Al...

KLIENKA: Ah oui, oui. J'ai reçu ce message, oui. J'ai bien reçu.

TLUMOČNICE: *Oah oui oui. (jakoby parodovala intonaci klientky) Oah oui oui.* I didn't see that message yet. I received a message yet.

AGENTKA: *Ehm.* So can you please open the link there, "Click here".

TLUMOČNICE: *Ehh* est-ce que vous pourriez appuyer sur le lien qui dit "Click here"?

KLIENKA: Alors *ehh...* attendez parce que j'ai... du coup je suis allée m'inscrire alors... Là je suis sur la page de connexion. Est-ce que c'est bon?

TLUMOČNICE: I just registered myself. Now I am on the connection page. Is that good?

AGENTKA: *Ehh* you should go to supplier.ariba.com, enter just this. Supplier.ariba.com.

TLUMOČNICE: Allez sur supplier.ariba.com. Alors entrez cela dans l'adresse...

KLIENKA: Je suis dedans.

TLUMOČNICE: Yes, I am there.

AGENTKA: So you *ehh...* you can see login details there, right? Enter user name and password. On the left corner , top left corner.

TLUMOČNICE: *(značně unaveně)*... à gauche, à droit... à gauche en haut, vous allez voir la boîte qui dit entrez les détails, code d'utilisateur et mot de passe. C'est ça ?

KLIENKA: Oui.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: So here you *ehh...* before, may I just ask what is the browser you are using? If you are using Internet Explorer or Mozilla Firefox?

TLUMOČNICE: Alors avant tout, est-ce que je peux vous demander quel type de browser vous utilisez, si vous pouvez ? Internet Explorer or Mozilla Firefox?

KLIENKA: Internet Explorer.

TLUMOČNICE: Internet Explorer.

AGENTKA: And may I ask for the version? Which is the version of your Internet Explorer?

TLUMOČNICE: Et quelle version... utilisez-vous ?
(pauza)
Alors quelle version Inte... d'internet Explorer utilisez-vous, Madame?

KLIENKA: Je ne sais pas. Je vais voir... J'ai aucune idée.

TLUMOČNICE: I don't know. Let me see, one moment.

AGENTKA: OK, thank you.

TLUMOČNICE: Oui, merci.
(klientka hovoří s kolegou)

KLIENKA: Internet Explorer 9. Version 9.

TLUMOČNICE: Version 9.

AGENTKA: OK, that would be... that would be... *ehh* that's great, that should be working fine. And may I ask you to clear cookies from your browser, please?

TLUMOČNICE: OK, Madame, ça devrait être parfait, alors est-ce que vous pouvez *ehh...* clear...nétoyer les cookies, SVP ?

KLIENKA: Ah...
(dlouhá pauza, klientka hovoří s kolegou)

KLIENKA: Ça y est, c'est en cours. C'est un peu long, je suis désolée.

TLUMOČNICE: It is going... it is in progress. It is very long, I'm sorry.

AGENTKA: That's completely fine, I'm happy you were able to... to do it.

TLUMOČNICE: C'est parfaitement bien, alors je suis contente que vous avez réussi à le faire.

KLIENKA: Là je peux me reconnecter à nouveau ? Sur le service Ariba, peut-être.

TLUMOČNICE: Now I can continue again to the Ariba server, I guess.

AGENTKA: *Ehh* yeah please. If I understand you already cleared cookies, close, close all the Internet windows and open a new one.

TLUMOČNICE: Alors si je comprends bien, vous avez déjà supprimé les cookies, fermez toutes les fenêtres Internet.

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: Fermez toutes les fenêtres Internet et ouvrez en une autre nouvelle, SVP.

KLIENTKA: D'accord.

TLUMOČNICE: Agreed. It's done.

AGENTKA: OK. So now you can go back to supplier.ariba.com and enter your user name and your password. It should work now.

TLUMOČNICE: Alors retournez à supplier.ariba.com et puis rentrez votre mot de passe et nom d'utilisateur. Cela doit fonctionner maintenant.

(pauza)

KLIENTKA: Non, ça ne fonctionne toujours pas.

TLUMOČNICE: No, it's still not functioning.

AGENTKA: Are you entering correct password? Password is case-sensitive.

TLUMOČNICE: Est-ce que vous entrez le bon mot de passe ? Est...

KLIENTKA: Ah oui, je viens de le mettre.

TLUMOČNICE: Yes I think because I just put it on there.

Attention, le mot de passe est sensible au *ehh...* au majuscules et au minuscules. C'est ce qu'elle a dit.

KLIENTKA: Ah, ça y est !

TLUMOČNICE: Oh here we go, it is working.

AGENTKA: Really? So it means you were able to log in now?

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: Alors vraiment ? Vous êtes loguée maintenant ?

AGENTKA: Ah.

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: It means on top right hand corner of your screen, you can see your company name right?

TLUMOČNICE: Alors en haut à droite de votre écran, vous êtes en mesure de voir le nom de votre compagnie, n'est-ce pas ?

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: OK, great. I'm very happy for you then. Is there anything else how could I help you at this moment?

TLUMOČNICE: Oh bien, parfait. Je suis vraiment contente pour vous d'abord. Est-ce que il y a d'autre chose qu'on puisse faire pour vous aujourd'hui ?

KLIENTKA: Oui *ehh...* Le client nous dit quand on reçoit le message d'information d'une commande, on a pas besoin de taper le mot de passe, on peut visualiser la commande directement. Et ça nous, on arrive pas à faire. Donc il y a un module à cliquer quelque part pour avoir cette option.

TLUMOČNICE: The client tells us when we receive information for orders we have placed, we're not obligated to enter a password. We are... we're supposed to be able to see the order directly. So is there a modul or something to click on to be able to see that order without having to enter a password?

AGENTKA: *Ehh* if I understand, *ehh...* you would like to probably receive purchase order via email, right?

TLUMOČNICE: Donc si je comprends bien, vous devriez recevoir les bons de commande par mail, c'est bien ça ?

KLIENTKA: Oui, c'est ça.

TLUMOČNICE: Yes, that's it.

AGENTKA: I see that *ehh...* well basicaly the client is sending purchase orders through Ariba, through our platform. It means *ehh...* you can find all the purchase orders on your account.

TLUMOČNICE: Alors bon, le fournisseur envoie tous les bons de commande sur Ariba, sur notre plateforme. Alors vous êtes en mesure de les viser... visualiser sur votre compte, Madame.

AGENTKA: And if you prefer receiving all information *ehh...* via mail, *ehh...* we can set it up on your account.

TLUMOČNICE: Alors si vous... si vous désirez recevoir toutes les informations par mail, on peut... *ehh*, installer cela sur votre compte.

KLIENTKA: On peut l'installer?

TLUMOČNICE: We can set it up?

AGENTKA: Could you please click on your company name on the top right hand corner?

TLUMOČNICE: Veuillez appuyer sur le nom de votre compagnie, SVP, en haut à droite.

KLIENTKA: Ça y est.

AGENTKA: And go to "Electronic Order Routing".

TLUMOČNICE: Allez sur "Electronic Order Routing".

AGENTKA: *Ehm*.

KLIENTKA: Alors en français, c'est "Acheminements des commandes électronique" ?

TLUMOČNICE: *Ehh* sorry ? This is interpreter speaking. She is... she is saying that in French.

AGENTKA: It's, it's under "Network Settings". Under "Network Settings", the first option is "Electronic Order Routing".

TLUMOČNICE: Alors la première option des... des en dessous de Settings, vous voyez ça ?

KLIENTKA: Ah oui, et puis du coup, je vois *ehh...* Marquer email avec adresse et on peut cocher joindre un document à l'email. Est-ce que c'est ça ?

TLUMOČNICE: OK... I see an email address and then I see that we can checkmark to join the order to the email address. Is that it?

AGENTKA: Ehh exactly. You can select the second option – Include document in the email message. It means just select the second box.

TLUMOČNICE: C'est bien ça. Cochez la deuxième boîte.

KLIENTKA: D'accord, alors je l'enregistre et c'est bon.

TLUMOČNICE: And I save it and it's then good, right?

AGENTKA: Exactly, yeah. Please try and save it, I will doublecheck if it was correct... save colle... correctly.

TLUMOČNICE: I'm sorry?

AGENTKA: Yes, she can save it.

TLUMOČNICE: ... I don't understand what you said.

AGENTKA: Yeah, she can save it.

TLUMOČNICE: OK, thank you.
Alors Madame, vous pouvez le sauvegarder.

KLIENTKA: D'accord.

TLUMOČNICE: Allright. OK.

AGENTKA: Ah yeah, I can see...

KLIENTKA: Merci beaucoup.

AGENTKA: ...it has been saved. So from now on, when you receive a new purchase order, you will receive a notification on the email address saved on the account and purchase order will be included in the email.

TLUMOČNICE: (*velmi unaveně*) Alors , cela a été sauvegardé, après la prochaine fois que vous allez faire une commande, vous allez recevoir la notification que la commande a bien été placée, d'accord?

KLIENTKA: Très bien, c'est parfait. Je vous remercie pour...

TLUMOČNICE: Ehh...

KLIENTKA: ...ces renseignements.

TLUMOČNICE: Very well, that's perfect. And I thank you very much for all the information.

AGENTKA: Ehm. Is there anything else how could I help you, Madam?

KLIENTKA: Non, ça suffit, c'est OK.

TLUMOČNICE: No, it's enough, it's OK.

AGENTKA: OK, so thank you very much for your call, thank you for your patience and if you need any other assistance, feel free to call back.

KLIENTKA: Merci beacoup.

TLUMOČNICE: Alors merci de...

KLIENTKA: Je vous remercie, j'ai compris. Bon merci beaucoup, bonne journée. Au revoir, Madame.

TLUMOČNICE: Allez, au revoir.
This is interpreter speaking. Anything else we can assist you with?

AGENTKA: OK, thank you very much for your assistance. Have a nice day. Bye bye.

TLUMOČNICE: Thank you for using our services, bye.

AGENTKA: Bye.

HOVOR: FR_20

AGENTKA: Agentka_5

DÉLKA: 14.57

TLUMOČNÍK: Fre_Tlu_4

PROBLÉM: Klientce se nedaří přihlásit do systému.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, (*jméno agentky*) is speaking. How may I help you?
(*pauza*)

KLIENTKA: Allô ?

AGENTKA: Ehh... French?

KLIENTKA: Yes.

AGENTKA: Ehh...

KLIENTKA: I am French. I speak... speak French.

AGENTKA: And could you speak English? I don't speak French.

KLIENTKA: Ehh...

AGENTKA: I can call a translator, Madam, if you wish.

KLIENTKA: I just speak French.

AGENTKA: OK, one moment, one second please. One moment.

KLIENTKA: Yes.

AGENTKA: Ehm.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)

For Spanish, press 1. For all other languages press 2. (*agentka mačká 2*)

Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not... (*agentka mačká 1*)

Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNÍK: Hello, this is (*jméno tlumočníka*) French interpreter (*ID tlumočníka*). Is your customer with you or would you like me to call them?

AGENTKA: Hello, good morning. I'm calling from Ariba. I have my customer on the phone. So I will just press conference button, if you could introduce yourself and ask how I may assist?

TLUMOČNÍK: OK.

AGENTKA: OK? Thank you very much.
(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

AGENTKA: Hello.

KLIENTKA: (*z pozvzdálí*) Oui, yes! (*kroky k telefonu*)

TLUMOČNÍK: Bonjour, je suis votre interprète en français et j'interprète tout ce que vous allez dire, le garder confidentiel. SVP, parlez en phrases courtes. Merci. En quoi est-ce que l'on pourrait vous aider ?

KLIENTKA: Alors Monsieur, vous pouvez m'aider parce que je vous explique : je suis fournisseur de... *ehh*, je suis cliente... oui, je suis fournisseur de la société (*název nakupující společnosti*) qui fait appel à votre site Ariba. Je souhaite en fait utiliser votre site Ariba mais le souci, c'est que je n'ai ni mon nom d'utilisateur et ni mon mot de passe. Et je suis bien une société référencée dans les fournisseurs de (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNÍK: Yes, you can help me because I am one of your actual clients *ehh*... under the name of the supplier and with the name of (*název nakupující společnosti*). And I do not have a password nor a user name.

AGENTKA: Ah, it means – if I understood correctly – your are not able to log in to your Ariba account. Could you please advise me about your AN number? Number of your account.

TLUMOČNÍK: Donc si je comprends bien, vous ne pouvez pas accéder à votre compte Ariba.

KLIENTKA: C'est ça.

TLUMOČNÍK: Est-ce que vous pouvez me donner le nom de votre compte, le numéro de votre compte ?

KLIENTKA: Alors, je vous donne. C'est (*název klientčiny společnosti, hláskuje pomocí slov*).

TLUMOČNÍK: It's (*opakuje název společnosti*).

AGENTKA: This is name of the company? Or... I would need or email address or AN ID.

TLUMOČNÍK: Donc ça, c'est le nom de votre compagnie ? J'aurais besoin de votre adresse mail ou, donc, l'identifiant de votre compte.

KLIENTKA: L'identifiant de mon compte, *ehh*... C'est quoi l'identifiant ? Mais justement, je n'avais pas l'identifiant et le mot de pas et le nom d'utilisateur.

TLUMOČNÍK: What is the ID? Because I do not have it. What is the account ID.

AGENTKA: *Ehh*, well... it's a... it's your... it's a number of the account, you can find it on your account, so if you don't know it by heart. But could you advise me at least about the bulk email address registered on the account?

TLUMOČNÍK: Donc c'est un numéro de compte, ce sont des chiffres qui représentent votre compte. Toutefois, est-ce que vous avez...

KLIENTKA: (*přerušuje*) ...directeur commercial, Monsieur.

TLUMOČNÍK: Pardon ?

KLIENTKA : Est-ce que c'est à lui que vous av... *ehh*... c'est (*název nakupující společnosti*) ou c'est Ariba. Je sais pas parce que parce que j'ai pas trop compris le mécanisme là. En fait, ils ont bien adressé les commandes sur le site Ariba à l'adresse email donc, de mon directeur commercial qui est donc : (*hláskuje emailovou adresu kolegy*).

TLUMOČNÍK: The information was sent directly to my manager and the email address is (*opakuje a hláskuje adresu*).

AGENTKA: *Ehm*. (*souhlasně*), thank you. Just a second, let me just quickly search for this, this account in my system.

TLUMOČNÍK: Un instant, je vous prie. Merci.

KLIENTKA: Merci, c'est gentil.

TLUMOČNÍK: Thank you.
(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: OK, so I've just found the account and I can see the administrator of this account is Mr. (*jméno kolegy*), correct?

KLIENTKA: Yes.

TLUMOČNÍK: Donc je viens de trouver le compte et je vois que le directeur et gérant du compte c'est (*jméno kolegy*), c'est bien ça ?

KLIENTKA: C'est ça, c'est ça.

TLUMOČNÍK: Yes, that's is.

AGENTKA: *Hmm*, we are only able to send password reset email *ehh*... only to the administrator. This password reset has to be requested by administrator. Mr. (*jméno kolegy*) has to contact us directly in order to reset the password for him.

TLUMOČNÍK: Donc en ce qui concerne le mise à jour, donc du mot de passe, l'administrateur est donc le seul qui peut faire donc la demande parce que quand on va faire le mise à jour, ça va également aller directement sur son mail.

KLIENTKA: D'accord. Et on peut pas... je suis son assistante à la direction. Est-ce qu'on peut pas me le transférer, à moi, Monsieur ?

TLUMOČNÍK: I am the actual in the secretary here. Is it possible to transfer it to me?

AGENTKA: *Ehh*... Unfortunately it's not possible because we are sending password resets only... it goes directly from the account. So it's... it will be sent to the email address registered on the account. I'm not able to change it.

TLUMOČNÍK: Donc malheureusement je ne peux pas le changer parce que si je le fais, donc cela va aller directement sur l'adresse email qui est enregistrée ici et malheureusement je ne peux pas changer... donc la fonctionnalité.

KLIENKA: Alors est-ce qu'il est possible de renvoyer le nom d'utilisateur ? Le nom d'utilisateur, c'est quoi ? C'est l'adresse mail ?

TLUMOČNÍK: And what is the user ID? Is it... is it the email address?

AGENTKA: Ah, yes.

TLUMOČNÍK: Oui.

KLIENKA: OK. Donc est-ce que ça lui est possible de renvoyer le mot de passe donc sur la boîte email de mon directeur et après je vais consulter son... son adresse mail, fin sa boîte, tout simplement.

TLUMOČNÍK: Is it possible to send the actual reset to his email address. Then since I have access to it, I could go in it and check it out and basically get the information from there.

AGENTKA: *Ehm.* Unfortunately it is not possible, we really have to be contacted by the administrator in order to send password resets to the email address.

TLUMOČNÍK: Donc par conséquence de ce que je vous disais, c'est que... il est... la demande doit venir de lui pour qu'on puisse donc envoyer, donc ce mise à jour.

KLIENKA: Oui, j'ai bien compris. Donc qu'est-ce qu'il vous faut ? Moi je vais vous l'envoyer, le mail de sa boîte de réception.

TLUMOČNÍK: So what do you need as a request? Because I could go and generate the request, I'm his secretary.

AGENT: We need to be contacted by the administrator, it means password resets have to be requested by Mr. *(jméno kolegy)*.

TLUMOČNÍK: Donc *(jméno kolegy)* doit lui-même faire la demande de chez nous pour qu'on puisse par conséquent faire le mise à jour du mot de passe.

KLIENKA: Ah, d'accord, c'est lui qui doit le faire téléphoniquement.

TLUMOČNÍK: So he's the one who needs to make the phone call?

AGENTKA: Exactly, unfortunately yes. We are able to reset password only when we receive request by phone or by email by the administrator.

TLUMOČNÍK: Voilà, c'est bien ça. Donc il doit nous appeler directement...

KLIENKA: C'est un peu embêtant parce que là je me retrouve, j'ai une commande qu'on doit envoyer... une livraison donc je ne peux pas m'informer de site et en plus de ça, il est en déplacement toute la semaine-là.

TLUMOČNÍK: Yeah, it's kind of bothersome because we have an order that I need to process and look at and he's gonna be out most of the week.

AGENTKA: *Hmm.* I completely understand however this is our company procedure. We need to follow the procedures.

TLUMOČNÍK: Je comprends parfaitement mais ce sont des procédures qu'on doit suivre malheureusement.

KLIENKA: D'accord, bon. Alors, donc... il faudra qu'il refasse le même numéro de téléphone que j'ai fait moi, là ? Et qu'il fasse la demande verbalement comme quoi il voudrait qu'on lui renvoie le mot de passe ? C'est ça ?

TLUMOČNÍK: So the bottomline – he needs to make the phone call just like I'm doing right now...

AGENTKA: Exactly.

TLUMOČNÍK: ...and to request verbally...

AGENTKA: Exactly, yes.

KLIENKA: OK.

TLUMOČNÍK: C'est bien ça.

KLIENKA: Bon. Très bien. Écoutez, je vous remercie, merci à vous deux et je vous souhaite une bonne journée.

TLUMOČNÍK: Have a good day.

KLIENKA: Je vais faire le nécessaire.

AGENTKA: May I just ask for your name and email adress in order to create service request?

TLUMOČNÍK: Est-ce que je pourrais avoir votre nom ou adresse mail ?

KLIENKA: Bien sûr.

TLUMOČNÍK: Pour faire la demande ici.

KLIENKA: Bien sûr, c'est *(jméno klientky, hláskuje)*

TLUMOČNÍK: *(opakuje jméno klientky)*

KLIENKA: Voilà, la en fait je récupère un poste, je remplace le poste de Madame *(jméno kolegyně)*, mon adresse email, c'est *(emailová adresa klientky)*.

TLUMOČNÍK: So I am replacing Ms. *(jméno kolegyně)* and my email address is *(emailová adresa klientky)*.

AGENTKA: *(přítaká)* OK great, thank you very much. So please contact the administrator of the account and advise him about the procedure. Once we receive phone call like the administrator, we'll be able to reset the password for him.

TLUMOČNÍK: Donc voilà, par conséquent une fois qu'on reçoit donc l'appel de l'administrateur, on pourra faire la demande directement. Et...

KLIENKA: Très bien, on fait ça. Mais écoutez merci, Monsieur.

TLUMOČNÍK: Thank you very much.

AGENTKA: You're very welcome. Is there anything else how could I help you at this moment?

TLUMOČNÍK: Est-ce que il y a d'autre chose qu'on pourrait faire pour vous présentement ?

KLIENKA: Mais non, mais non. Malheureusement non.

KLIENKA: Unfortunately no.

AGENTKA: *Hmm.* OK so thank you very much for your call and have a great day. Bye bye.

KLIENKA: Bye.

TLUMOČNÍK: Merci pour votre appel, passez une bonne journée. Au revoir.
 KLIENTKA: Merci, à vous aussi.
 TLUMOČNÍK: Thank you, you too, bye bye.
 AGENTKA: Bye.
 KLIENTKA: Bye.
 (klientka zavěšuje)
 TLUMOČNÍK: And is there anything else that I can help you with today?
 AGENTKA: Ehh... no, that's all. Thank you very much for translating. Have a nice day, bye bye.
 TLUMOČNÍK: Thank you for using our services.

HOVOR: FR_21 AGENTKA: Agentka_5
 DÉLKA: 15:11 TLUMOČNICE: FR_Tlu_2
 PROBLÉM: Klient má upravit fakturu podle instrukcí klienta. Není mu však jasné, co přesně má opravit.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, (jméno agentky) is speaking. How may I help you?
 KLIENT: OK. Ehh... Do you speak French?
 AGENTKA: Unfortunately I don't speak French. Is it OK to speak in English or shall I call a translator?
 KLIENT: It will be difficult.
 AGENTKA: I shall call translator then, OK? Hold the line, please. One moment. Thank you.
 (agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)
 AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit... (agentka mačká číslo)
 For Spanish, press 1. For... (agentka mačká 2)
 Please speak the name of the desired language.
 AGENTKA: French.
 AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press... (agentka mačká 1)
 Please enter your personal... (agentka mačká kód)
 Please hold for the next available interpreter.
 (hraje hudbu)
 TLUMOČNICE: Hello, this is (jméno a ID tlumočnice) for French. Is the client with you or do you need me to call them for you?
 AGENTKA: Hi, good morning. I'm calling from Ariba. I have a customer on the phone. So let me just press conference button and if you could introduce yourself and ask how may I assist?
 TLUMOČNICE: OK.
 AGENTKA: Thank you very much.
 (agentka přidává klientku do konferenčního hovoru)
 AGENTKA: Hello.
 KLIENT: Hello. Do you speak French?
 TLUMOČNICE: Allô, bonjour Monsieur. Je...
 KLIENT: Bonjour, Madame.
 TLUMOČNICE: ...serai votre interprète. Comment pouvons-nous vous aider ?
 KLIENT: Je vous appelle puisque j'ai été informé par mon client (název nakupující společnosti) pour ehh, ressaisir une facture sur Ariba. Et j'ai saisi cette facture, mais il dit qu'elles ne sont pas saisies au bon endroit. Alors je ne comprends pas ce qui se passe.
 TLUMOČNICE: Elles ne sont pas au bon endroit sur le site web ?
 KLIENT: Voilà, c'est ce qu'il me dit. Elles sont dans une location erronée, donc je pense que ces locations, il faut dire, sont sur une entité juridique erronée, je suppose. Mais c'est pas moi qui décide de l'entité juridique ehh, de facturation puisque c'est automatique.
 TLUMOČNICE: OK, un moment, je vais traduire pour vous.
 Ehh yes, I'm calling regarding ehh a bill and I was informed by my client on Ariba. But I try to get the bill online. But it looks like it's on a wrong site of the website.
 AGENTKA: Ehh may I please ask for your account number, AN ID? Or email address registered on the account?
 TLUMOČNICE: Pouvez-vous me donner votre... email adresse ou le numéro du compte, SVP ?
 KLIENT: Alors, mon email : (hláskuje emailovou adresu ve francouzštině).
 TLUMOČNICE: Ah, un moment. Vous pouvez répéter plus doucement, SVP ?
 KLIENT: (hláskuje adresu pomaluji)
 TLUMOČNICE: (přítaká)
 TLUMOČNICE: OK, it's (hláskuje adresu v angličtině).
 AGENTKA: Excuse me, it is (hláskuje pomalu začátek).
 TLUMOČNICE: (hláskuje pomaleji zbytek adresy)
 AGENTKA: (přítaká) Would you please help me with spelling?
 TLUMOČNICE: OK. Monsieur, vous pouvez encore une fois épeler (konec adresy) ?
 KLIENT: (hláskuje konec adresy)
 TLUMOČNICE: OK, (hláskuje konec adresy pomocí slov).
 AGENTKA: OK, great. Thank you. Ehh, give me one moment, yeah ? I will just quickly search for this account.

TLUMOČNICE: Un moment, SVP, pendant que je cherche votre compte.

AGENTKA: Do you have access to the account? Are you able to log in?

TLUMOČNICE: Vous avez *ehh* connec... Vous pouvez vous connecter dans le compte, Monsieur ?

KLIENT : Oui, bien sûr.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: Great. So give me one moment.

TLUMOČNICE: Un moment.

AGENTKA: Are you logged on at this moment?

KLIENT: Yes.

TLUMOČNICE: Est-ce que vous êtes connecté en ce moment-même ?

KLIENT : Yes.

AGENTKA: *Ehm*. And when you look on the top right hand corner, do you see your company name there?

KLIENT: Pardon ?

TLUMOČNICE: Lorsque vous regardez en haut à droite, est-ce que vous voyez le nom de la compagnie ?

KLIENT: Oui.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: Under your company name, there is AN ID. AN number. Can you see that?

KLIENT: OK. AN... *ehh* (*číslo anglicky*).

AGENTKA: OK, great. Thank you. One second.
(*pauza*)

OK, great. So I just found the account, so now I understand the question is regarding service subscription, correct? You received an invoice to pay.

TLUMOČNICE: Donc vous avez reçu une facturation pour payer, n'est-ce pas ?

KLIENT: *Ehh*, non. J'ai reçu un bon de commande pour lequel je dois faire une facture.

TLUMOČNICE: No, I received an order, a command order for me to do the bill.

AGENTKA: Ah! So it means you received a purchase order and you need to create an invoice, correct?

KLIENT: Exact.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: And what is the purchase order number?

TLUMOČNICE: Quel est le numéro de la facture ?

KLIENT: Alors...

TLUMOČNICE: *Ehh*, de la commande.

KLIENT: Oui. AP222785. (*anglicky*)

AGENTKA: AP222785, OK. Let me just quickly look for this purchase order in your account.
(*pauza*)

I can see there is already an invoice created against... this purchase order, correct?

KLIENT: Yeah.

TLUMOČNICE: Je vois...

KLIENT: Yes. Oui, mais ils m'ont dit de ressaisir parce que la... la... Ils me disent que... c'est pas sur la bonne entité juridique.

TLUMOČNICE: C'est pas sur la... bonne ?

KLIENT: Entité juridique. C'est un...

TLUMOČNICE: ...vous entendez par l'entité juridique ?

KLIENT: Ils me disent que c'est facturé sur une société qui a le code GB03FR08.

TLUMOČNICE: It's showing that it's factured to a company KP03FR03.
(*pauza*)

AGENTKA: Ehh, excuse me? If you could repeat...

TLUMOČNICE: In that... Yes, it's saying *ehh*... that it's billing to a company KP03FR03.

KLIENT: No, not exactly. *Ehh*, c'est wrong compagnie.

AGENTKA: (*zmateně*) Yeah but... I... I mean... I can see... I can see the purchase order on your account and I can see the invoice created. So my question is – how can I help you?

TLUMOČNICE: OK, je vois la commande mais je ne vois pas la... la facture qui a été créé. Comment pouvons-nous vous aider ?

KLIENT: (*zaraženě*) Ba *ehh*... J'ai pas... Apparemment, il faudrait que je facture l'entité FR13 ou FR08. Comment je le fais ?

TLUMOČNICE: OK. How do I do to this invoice for FR13... or FR08?

AGENTKA: Excuse me?

TLUMOČNICE: How can I do the invoice for FR13?

AGENTKA: What is FR13?

TLUMOČNICE: C'est quoi FR13 ?

KLIENT: Je sais pas. C'est ce que le client me dit.

TLUMOČNICE: I don't know. That's what the client is telling me.

AGENTKA: And how do you know about what... this... I'm, I'm sorry, I'm probably a bit confused. *Ehh*... how... why do you need to create an invoice for FR13?

TLUMOČNICE: Pourquoi vous devez créer une facture pour FR13 ?

KLIENT : C'est lui qui me le dit.

TLUMOČNICE: *Ehh, he's the one that's telling me.*
AGENTKA: Your customer?
KLIENT: Yes.
TLUMOČNICE: Yes, the customer.
AGENTKA: And what is that FR13?
TLUMOČNICE: Et c'est quoi, ce FR13 ?
AGENTKA: I don't know.
TLUMOČNICE: He doesn't know.
AGENTKA: Have you... are you waiting for another purchase order or do you need to create additional invoice against the same purchase order?
TLUMOČNICE: I'm sorry. Can you repeat that, Madam?
AGENTKA: I... I'm asking if it's... it's an ad... another invoice. I mean if the client needs to create another invoice against the same purchase order or if he's waiting for a new purchase order. Are you talking about another invoice? Or what is that FR13 we are actually talking about?
TLUMOČNICE: OK, donc elle aimerait savoir ce que c'est le FR13 que vous parlez. Est-ce que vous voulez créer un autre commande, pour la facturation ?
(malá pauza)
KLIENT: Non, je... je... je ne sais pas, je ne comprends pas pourquoi ils me demandent... En plus, je ne peux même pas choisir si c'est FR13, FR08 ou FR03. Moi, J'ai juste une facture à faire sur cette commande-là.
TLUMOČNICE: OK. I don't know why they're asking me that. *Ehh...* I just have to do the invoice on this purchase order.
AGENTKA: But this... this... this purchase order has been invoiced already. When you go to your "Outbox", you will see invoice there.
TLUMOČNICE: Si vous allez sur Outlook, vous allez voir la facture. Elle a déjà été faite.
KLIENT: Oui, elle a déjà été faite. Mais ils me disent que c'est la mauvaise entité... société qui est facturée. Moi, je saisis pas la société. C'est eux qui choisissent, la société quand ils font la commande.
TLUMOČNICE: OK. Yes, it was... it billing for... it's under a wrong company. I'm not the one choosing the company. They're the one... choosing the company.
AGENTKA: You mean – bill to address is incorrect? Or remit to address is incorrect?
TLUMOČNICE: The address or the email address? I'm sorry, I don't understand.
AGENTKA: Remit to or bill to? Supplier or buyer address is incorrect?
TLUMOČNICE: Quel... quelle est l'adresse qui est incorrecte ? C'est le fournisseur ou bien le client ?
KLIENT : Le fournisseur. *Ehh* non, le client, pardon.
TLUMOČNICE: Supplier. Oh the client.
AGENT: The client in... the client's address is incorrect?
TLUMOČNICE: The client, yes.
(malá pauza)
AGENTKA: So if I understand correctly, you created an invoice however the client's address is incorrect.
TLUMOČNICE: Donc si j'ai bien compris, vous avez créé la facture mais l'adresse est mauvaise, est incorrecte, n'est-ce pas ?
KLIENT : C'est le.. le... le code du client qui est incorrect. L'adresse est bonne mais le code du client est incorrect.
TLUMOČNICE: Oh the address is fine, it's the code that is incorrect.
AGENTKA: Which code exactly?
TLUMOČNICE: C'est quel code?
KLIENT: FR13.
TLUMOČNICE: FR13.
AGENTKA: What... I'm not understanding, Sir. I'm sorry. I'm not understanding what kind of code is FR13.
TLUMOČNICE: OK. Je suis désolée mais je ne comprends pas ce que...
AGENTKA: Where can I find the code on the invoice? Or on the purchase order?
TLUMOČNICE: Où...
AGENTKA: On the purchase order I don't know.
(pauza)
AGENTKA: I'm sorry, Sir. I'm not understanding the issue. I will have to ask you to contact your client and ask some more information. If your client would provide you more information regarding this code, yeah? We are, we are functional support. So if you give me more information, I might be able to walk you through... to navigate you. However I'm not, I'm not completely sure what kind of information is your customer requesting you to complete or to change.
TLUMOČNICE: Donc ce que vous pouvez faire, c'est demander à votre client plus d'informations à propos de ce code. Nous pouvons vous aider si vous me donnez plus d'informations.
KLIENT: D'accord, OK. Thank you.
TLUMOČNICE: OK.
KLIENT: Thank you, bye.
TLUMOČNICE: Thank you, bye bye.
AGENTKA: *Ehh...* bye bye (*nejistě*) Anything else how could I help you?
KLIENT: No.
TLUMOČNICE: I y a d'autre chose...

AGENTKA: Do you know how to contact your client and ask for more information?
TLUMOČNICE: Vous savez comment contacter votre client ?
KLIENT: Oui, oui. Yes.
TLUMOČNICE: Yes.
AGENTKA: OK, great.
KLIENT: Thank you.
AGENTKA: So please... yeah, have a nice day then. Bye bye.
TLUMOČNICE: Passez une bonne journée, au revoir.
(klíent zavěšuje)
TLUMOČNICE: Madam, thank you for using our service. Have a nice day.
AGENTKA: Thank you for translating, have a nice day. Bye bye.
TLUMOČNICE: You too, bye bye.

HOVOR: FR_22

AGENTKA: Agentka_5

DĚLKA: 11:11

TLUMOČNÍK:

FR_Tlu_14

PROBLÉM: *Klientka se nemůže přihlásit do systému.*

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, *(jméno agentky)* is speaking. How may I help you?
KLIENTKA: Oui, alors bonjour, je parle uniquement français.
AGENTKA: Ah, is it possible to speak in English, Madam?
KLIENTKA: *Ehh*, non.
AGENTKA: Give me one second, let me see if there is any of my French speaking colleagues available. One moment, OK.
KLIENTKA: Yes.
AGENTKA: Thank you.
(agentka dává klientku na režim HOLD a zjišťuje, zda je k dispozici francouzsky mluvící kolega)
AGENTKA: Hello, Madam?
KLIENTKA: Oui ?
AGENTKA: *Ehh*, currently there are no French-speaking colleagues available but I can call translator, OK?
KLIENTKA: D'accord.
AGENTKA: Yeah? One moment. Thank you.
(agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)
AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions... *(agentka mačká číslo)*
 For Spanish, press 1. For... *(agentka mačká 2)*
 Please speak the name of the desired language.
AGENTKA: French.
AUTOMAT LL: I understood French. If this is correct press 1, if not... *(agentka mačká 1)*
 Please enter your personal code. *(agentka mačká kód)*
 Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudba)
TLUMOČNÍK: Hello, this is *(jméno a ID tlumočnicka a ID)* for French. Is your customer with you or do you need me to call them?
AGENTKA: Hello, I'm calling from Ariba. My customer is on the phone so I will just press conference button and if you could introduce yourself and ask how may I assist?
TLUMOČNÍK: OK.
AGENTKA: Thank you very much.
(agentka přidává klientku do konferenčního hovoru)
AGENTKA: Hello?
KLIENTKA: Oui ?
TLUMOČNÍK: Bonjour, j'appelle d'Ariba, je vous ai conféréncé, comment je peux vous aider ?
KLIENTKA: Alors, je n'arrive plus... à me... à me connecter au Ariba. Donc *ehh*... ni l'identifiant, ni le mot de passe, *ehh*... je sais pas. Jusqu'à hier ça fonctionnait et aujourd'hui quand je mets mes identifiants et mon mot de passe, ça ne fonctionne pas. Et j'essaie de récupérer un nouveau mot de passe et il me dit que c'est pas sur la bonne boîte email. Donc du coup, je suis perdu. Alors je peux vous donner mes identifiants actuels que j'avais jusqu'à hier ?
TLUMOČNÍK: Un instant. I am unable to log into Ariba. I was able to do so until yesterday but I no longer can. Can I give you my identifying, *ehh*... information?
AGENTKA: Sure, please. I will help you to log into your account. Could you please provide me with your AN number or your user name or email address of the account?
TLUMOČNÍK: OK. Vous pouvez me donner votre courriel ou bien votre numéro d'utilisateur ou le compte ?
KLIENTKA: Alors, le numéro d'utilisateur, c'est *(říká emailovou adresu a hláskuje ji)*.
TLUMOČNÍK: Wanadoo?
KLIENTKA: Donc double W, A, N, A, D, O, O.
(krátká pauza)
TLUMOČNÍK: OK, so it is *(říká adresu, ale nehláskuje ji)*.
AGENTKA: Excuse me, could you spell it out for?

TLUMOČNÍK: Yes, absolutely. (*hláskuje pomocí slov*)

AGENTKA: OK, great, thank you. One moment, let me just quickly search for this email address in my system.

TLUMOČNÍK: Un instant, je vais chercher ce courriel dans mon système.

KLIENTKA: Oui, oui.

(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: The system is still searching, so one more moment.

TLUMOČNÍK: Le système est lent, encore un moment.

AGENTKA: Oh, I just found it. *Ehh...* may I ask for name of the administrator?

TLUMOČNÍK: Quel est le nom de l'administrateur ?

KLIENTKA: J'ai pas compris, excusez-moi.

TLUMOČNÍK: Le nom de l'administrateur ?

KLIENTKA: Ça doit être ma collègue, donc ça doit être (*jméno kolegyně*), l'administrateur.

TLUMOČNÍK: It's my colleague (*jméno kolegyně*).

AGENTKA: It means it is, it's not you, right?

TLUMOČNÍK: Donc c'est pas vous.

KLIENTKA: Non, c'est pas moi parce qu'elle travaille sur deux sociétés and celle qui gère également mon compte.

TLUMOČNÍK: True, that is not me. She works for two societies and she is also the treasurer of my account.

AGENTKA: And you have access to the email address of the account? It looks like some generic address.

TLUMOČNÍK: Et vous avez accès au courriel ?

KLIENTKA: (*první emailová adresa*) ou à celui de (*emailová adresa kolegyně*) ?

TLUMOČNÍK: Ehh, you mean hers or (*první email*)?

AGENTKA: (*první email*).

KLIENTKA: Oui, moi... c'est moi qui le gère, (*první email*), oui.

TLUMOČNÍK: Yes, I treasure (*první email*).

AGENTKA: OK, great. So I am sending you a password reset email and I will help you to log in to the account. Please check your mailbox and let me know once you receive my email. I will help you to log in to the account.

TLUMOČNÍK: Je vous ai envoyé le courriel pour que vous puissiez réinitialiser le mot de passe. Et je peux vous aider à faire votre login. Donc vérifiez votre courriel tout de suite, SVP.

KLIENTKA: D'accord, alors attendez, je ferme tout ce que j'ai.

TLUMOČNÍK: OK.

KLIENTKA: Oui, OK. Le temps que ça se met en route...

Donc Ariba, oui, j'ai, j'ai Ariba Commerce Cloud. Oui.

TLUMOČNÍK: OK, I received it.

AGENTKA: Great, so open the email and there is a link. Click on the link, please.

TLUMOČNÍK: Veuillez ouvrir le courriel et vous allez voir un lien.

KLIENTKA: Et je clique sur le lien ?

TLUMOČNÍK: Oui.

KLIENTKA: D'accord.

AGENTKA: So first step is confirmation of new secret question. It means you will be able to select one of the questions from the list and answer.

TLUMOČNÍK: Configurez les questions, choisissez les questions de la liste et répondez aux questions.

(*pauza, klient zadává*)

KLIENTKA: Et je soumetts, hein, je... je continue ?

TLUMOČNÍK: I submit, correct?

AGENTKA: Yes, exactly. An then...

KLIENTKA: D'accord, oui.

AGENTKA: ...and then please create new password. Password should be different from the previous one, it should have minimum 8 characters including 2 numbers.

TLUMOČNÍK: Donc le mot de passe doit être différent de l'autre, doit être de 8 caractères et deux de ces caractères doivent être des numéros.

KLIENTKA: D'accord, alors j'y vais.

TLUMOČNÍK: Au moins 8 caractères avec 2 numéros.

KLIENTKA: Au moins 2 caractères, d'accord. Donc on va faire comme ça.

TLUMOČNÍK: Oui, total.

(*pauza, klientka zadává*)

KLIENTKA: Le mot de passe associé au nom d'utilisateur a été mis à jour. Donc à priori, ça devrait être bon.

TLUMOČNÍK: OK, so it should be good with the password, has been updated.

AGENTKA: OK, great. So now, there should be a link: Click here.

TLUMOČNÍK: Maintenant, il devrait y avoir un lien, donc Click here. Donc cliquez le lien.

KLIENTKA: Cliquez ici pour vous connecter à Ariba, ah oui, d'accord, OK.

TLUMOČNÍK: Oui, c'est ça.

AGENTKA: Yes.

KLIENTKA: Oui, d'accord, donc ça j'arrive là. Et je remets l'identifiant comme d'habitude, d'accord ?

TLUMOČNÍK: And I put my usual identifier, right?

AGENTKA: Yeah, please enter your user name and the new password. Just to make sure it works. That you're able to log in.

TLUMOČNÍK: Ehh... Nom et le mot de passe d'utilisateur.

KLIENTKA: Ah, parfait, c'est bon.

TLUMOČNÍK: OK, perfect it works.

AGENTKA: Yeah ? Great. Is there anything else how could I help you?

TLUMOČNÍK: Est-ce que je peux faire d'autre chose pour vous aider ?

KLIENTKA: Non, merci. (*směje se*) C'est parfait. Merci beaucoup.

AGENTKA: OK, thank you very much. May I please just ask for your name in order to complete a service request number?

KLIENTKA: Mon nom ? (*jméno klientky*)

TLUMOČNÍK: (*jméno klientky*)?

KLIENTKA: (*opakuje jméno, hláskuje*)

TLUMOČNÍK: Répétez, SVP.

KLIENTKA: (*opět hláskuje*)

TLUMOČNÍK: OK. (*hláskuje v angličtině*)

KLIENTKA: xx C-U-E-R-T?

TLUMOČNÍK: C-O-U as in Union-R-T.

AGENT: OK. So this is your surname?

TLUMOČNÍK: C'est votre nom de famille ?

KLIENTKA: Oui. Et (*křestní jméno*) mon prénom.

TLUMOČNÍK: (*opakuje křestní jméno*)

AGENT: Great, thank you very very much. Please feel free to call back if you need any other assistance.

KLIENTKA: D'accord, OK. (*směje se*)

TLUMOČNÍK: Eh bien, d'accord. (*směje se*)

KLIENTKA: J'ai compris quelque mots quand-même ! (*směje se*)

TLUMOČNÍK: J'ai vu, j'ai vu.

KLIENTKA: OK, OK. Merci beaucoup en tout cas. Au revoir.

TLUMOČNÍK: Thank you very much. Goodbye.

AGENTKA: Bye bye Madam. Have a nice day. Bye

KLIENTKA: OK, au revoir.

TLUMOČNÍK: Bonne journée.

And thank you for using our services. Is there anything else I can assist you with?

AGENTKA: That's fine, that's all. Thank you very much for your service and have a nice day.

TLUMOČNÍK: You're very welcome and have a wonderful day. Bye bye.

KLIENTKA: Au revoir.

TLUMOČNÍK: Au revoir, Madame.

HOVOR : FR_23

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 9:30

TLUMOČNICE: FR_Tlu_1

PROBLÉM: *Klientka chce stáhnout dokumentaci k výběrovému řízení, chybí jí však uživatelské jméno a heslo, aby se přihlásila do systému.*

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?
(*ticho*)
Hello?

KLIENTKA: Oui, bonjour Madame.

AGENTKA: Ehh...

KLIENTKA: Ehh...

AGENTKA: Ehh...

KLIENTKA: Allô ?

AGENTKA: I don't speak French but I could call a translator.

KLIENTKA: Ehh, I don't speak English. (*směje se*)

AGENTKA: OK, no problem. I'll call a translator. Please stay on the phone, OK?

KLIENTKA: Ehh, no I don't understand.

AGENTKA: Please stay on the phone, OK?

KLIENTKA: Ehh, OK.

AGENTKA: Thank you.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT LL: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit... (*agentka mačká číslo*)

For Spanish, press... (*agentka mačká 2*)

Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT LL: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (*agentka mačká 1*)

Please enter your personal code.
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: This is (*jméno tlumočnice*), French interpreter number (*ID tlumočnice*). Do you already have your French speaker on the line or may we assist you with the dial-out?

AGENTKA: Hello, my name is (*jméno agentky*). I am from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you please introduce yourself and ask her how I can assist her?

TLUMOČNICE: Certainly.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.
(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNICE: Je suis l'interprète français-anglais pour (*jméno agentky*) d'Ariba. Que puis-je faire pour vous ?

KLIENTKA: Oui, bonjour Madame, entreprise (*název společnosti*). Voilà, je souhaiterais télécharger un dossier d'appel d'offre et j'ai des soucis avec, *ehh...* l'identifiant et le mot de passe. Alors, est-ce que vous pouvez m'aider ?

TLUMOČNICE: Un petit instant, je vais interpréter.
OK, you're speaking with a representative from the business called (*název společnosti*). And she said: I'm having troubles downloading a file for a call for orders the reason I'm having troubles is my ID and password, are having issues. Are you able to help me with that?

AGENTKA: OK, sure. Of course I can help her. So she needs, *ehh...* login assistance to her account?

TLUMOČNICE: Oui, je peux vous aider. Donc c'est vous connecter, c'est ça, le problème – la connexion ?

KLIENTKA: Oui, oui, oui.

TLUMOČNICE: Yes, yes.

AGENTKA: OK, can she tell me please which company invited her?

TLUMOČNICE: Quelle société vous a invité ?

KLIENTKA: *Ehh...* (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNICE: (*Název nakupující společnosti*).

AGENTKA: (*Název nakupující společnosti*), OK. Thank you. I will log on to the site of (*název nakupující společnosti*) to look for her account, OK?

TLUMOČNICE: D'accord, je vais me connecter au site de (*název nakupující společnosti*) pour chercher votre compte.

KLIENTKA: Merci.

TLUMOČNICE: Thank you.

AGENTKA: In the meantime, can I please have your User ID? Could she maybe spell it?

TLUMOČNICE: Votre identifiant, SVP ?

KLIENTKA: Alors, *ehh...* attendez, l'identifiant... *ehh...* (*udává emailovou adresu kolegy, hláskuje ve francouzštině*)

TLUMOČNICE: (*přítakává*)
Merci.
(*Hláskuje v angličtině.*)

AGENTKA: *Ehm.* OK, and which... what's the document number of the event?

TLUMOČNICE: Est-ce que vous avez le numéro de document pour l'événement ?

KLIENTKA: *Ehh,* alors un numéro de document... *ehh,* je regarde. Oui, 108.14.

TLUMOČNICE: 108.14.

AGENTKA: *Ehh,* it should actually start with DOC.

TLUMOČNICE: Est-ce que vous avez un code qui commence par BOC ?

KLIENTKA: *Ehh...* (*pauza*). Oui, 398610.

TLUMOČNICE: Yes, 398610.

AGENTKA: OK, thank you.

TLUMOČNICE: Merci.
(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: OK, so I found the account... (*malá pauza*)

TLUMOČNICE: J'ai trouvé le compte.

AGENTKA: ...*ehh,* what I'll do is I will send an email, *ehh...* so that she can reset the password.

TLUMOČNICE: Et je vais vous envoyer un mail avec un lien pour réinitialiser votre mot de passe.

KLIENTKA: Est-ce que vous pourriez m'envoyer sur une autre adresse ? Parce que, si vous voulez, (*jméno kolegy*) c'est le chef du centre. Et il n'est pas là pour le moment.

TLUMOČNICE: Would it be possible to send this email to a different email address? Because (*jméno kolegy*) is the head of our centre and he's not here right now.

AGENTKA: OK, well the thing is that *ehh...* I can only send the email to the registered email address and that is of (*jméno kolegy*).

TLUMOČNICE: Malheureusement, je ne peux envoyer ce mail qu'à son adresse mail, l'adresse de Monsieur (*jméno kolegy*).

KLIENTKA: D'accord, très bien. Je verrai avec lui quand il rentrera.

TLUMOČNICE: Alright, then I'll check with him when he's back so... to access that.

AGENTKA: OK, is there anything else I can help her with?

TLUMOČNICE: D'accord. Autre chose, en ce moment, à part cela ?

KLIENTKA: Alors, est-ce que vous avez accès à l'ensemble des dossiers de consultation ? Pour que je puisse vérifier si toutes les pièces y sont.

TLUMOČNICE: Do you have access to the entire *ehh...* part of this *ehh...* document so I can see if all the parts and pieces are where they should be?

AGENTKA: Well, she can only see *ehh...* the event once *ehh...* she's logged in.

TLUMOČNICE: Vous pouvez visualiser une fois connectée.

KLIENTKA: D'accord, d'accord, très bien. D'accord, très bien. Donc j'attends le mail.

TLUMOČNICE: OK, we'll wait for your email then.

AGENTKA: OK, I sent it already so she can check with her colleague. Can I maybe also have her name?

TLUMOČNICE: D'accord, je viens de l'envoyer donc il faut voir avec votre collègue. Et votre nom, SVP ?

KLIENTKA: (*udává jméno, přijmení ve francouzštině hláskuje*)

TLUMOČNICE: (*hláskuje ve francouzštině nazpět pro ujištění*)

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: (*hláskuje jméno v angličtině*)

AGENTKA: OK, alright, thank you. So if there is anything else, or if she has no other questions once she has access to the event, she can always give us a call back.

TLUMOČNICE: D'accord, et si une fois que vous aurez accès à cet événement, si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à nous rappeler.

KLIENTKA: D'accord, très bien, merci beaucoup, Madame.

TLUMOČNICE: Alright, thank you very much, Madam.

AGENTKA: OK, you're welcome, have a nice day.

TLUMOČNICE: Merci, bonne journée.

KLIENTKA: Merci, bonne journée à vous aussi. Au revoir.

TLUMOČNICE: Thank you, good day to you...
(*klientka zavěšuje*)

TLUMOČNICE : ... as well.
And (*jméno agentky*) thank you for using the interpreting service, anything else for us at this time?

AGENTKA: No, that will be it for now. Thank you very much.

TLUMOČNICE: You're welcome. Thank you and have a great day.

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: Thank you. Bye bye.

AGENTKA: Bye bye. Bye.

HOVOR: FR_24

AGENTKA: Agentka_6

DĚLKA: 21:47

TLUMOČNICE: FR_Tlu_15

PROBLÉM: Klientka v rámci odpovědi ve výběrové řízení potřebuje poslat soubor Excel s nabízenými cenami.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?

KLIENTKA: Oui, bonjour, (*název společnosti*). Est-ce que je pourrais avoir un correspondant français, SVP ?

AGENTKA: One moment please, I'll call a translator, OK?

KLIENTKA: Merci.

AGENTKA: Thank you.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit klient ID. (*agentka mačká číslo*)

For Spanish, press 1, for all... (*agentka mačká 2*)

Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (*agentka mačká 1*)

Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)

Please hold for the next available interpreter.

(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: My name is (*jméno tlumočnice*), my French interpreter ID is (*ID tlumočnice*). Is the client with you or would you like me to dial them?

AGENTKA: Hello (*jméno tlumočnice*), my name is (*jméno agentky*), I am from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you please introduce yourself and ask her how I can assist her?

TLUMOČNICE: Of course, thank you.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.

(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNICE: Allô, je suis l'interprète, comment on peut vous aider ?

KLIENTKA: Oui, bonjour. J'appelle car, *ehh...* je dois transmettre une offre pour l'appel DOC (*název nakupující společnosti*) sur Ariba et *ehh...* donc... *ehh*, je me suis trompée d'un fichier j'ai transmis, donc je souhaiterais retransmettre un nouveau fichier.

TLUMOČNICE: OK, vous voulez...*ehh*, interpreter is verifying. Vous voulez faire un appel DOC ? C'est ça ?

KLIENTKA: Comment ?

TLUMOČNICE: Est-ce que...

KLIENTKA: Je dois répondre à un appel DOC (*jméno nakupující společnosti*).

TLUMOČNICE: Vous voulez répondre à un appel DOC (*jméno nakupující společnosti*) ?

KLIENTKA: (*jméno nakupující společnosti*), oui.

TLUMOČNICE: OK. I would like to answer... *ehh*, an *ehh*... appel DOC. I've heard that before but I'm not quite sure on that...

AGENTKA: *Ehm. (souhlasně)*

TLUMOČNICE: ...using (*jméno nakupující společnosti*).

AGENTKA: OK. Has she been invited, *ehh* to a tender of (*jméno nakupující společnosti*)?

TLUMOČNICE: Est-ce que vous avez été invitée pour participer à (*jméno nakupující společnosti*)?

KLIENTKA: Oui.

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: All right. Can I have the document number of the event?

TLUMOČNICE: Très bien. Quel est le numéro de document pour l'événement, SVP ?

KLIENTKA: Alors, DOC370242007 (*pomalu francouzsky, číslo po čísle*)

TLUMOČNICE: Merci, it's 370242007 (*číslo po čísle*)

AGENTKA: OK, thank you. And does she need access to the event?

TLUMOČNICE: I'm sorry?

AGENTKA: Does she need access to the event? (*pomaleji*)

TLUMOČNICE: Yes, Madam. Est-ce que vous avez besoin d'avoir accès à l'événement ?

KLIENTKA: Non, j'ai bien acces. J'ai *ehh*... j'ai transmis un fichier vendredi dernier mais, *ehh*... qui n'est pas bon. Je souhaiterais transmettre un nouveau fichier.

TLUMOČNICE: D'accord. I already have acces but I transmitted a file last Friday. It wasn't good, I need to transmit another one.

AGENTKA: *Ehm*, OK. Can she please tell me what her Ariba Network ID number is?

TLUMOČNICE: OK. Quel est... le numéro, votre numéro d'identification réseau Ariba, SVP ?

KLIENTKA: *Ehh*... donc c'est (*křestní jméno klientky*)...

TLUMOČNICE: C'est (*hláskuje francouzsky*) ?

KLIENTKA: Voilà, arobase (*hláskuje fancouzsky zbytek emailu*).

TLUMOČNICE: (*přítakává*) OK, je répète : (*opakuje*) xxx...N comme Nancy...

KLIENTKA: M comme Maurice.

TLUMOČNICE: Merci, (*hláskuje zbytek emailu*).

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: Merci, Madame. It's (*hláskuje email anglicky*).

AGENTKA: (*přítakává*)

AGENTKA: OK, good. All right.

TLUMOČNICE : Merci.

AGENTKA : OK, I found her account.

TLUMOČNICE: J'ai trouvé votre compte.

KLIENTKA: D'accord.

TLUMOČNICE: OK.

(*pauza*)

AGENTKA: *Ehh*, just one second, right?

TLUMOČNICE: Attendez un instant, SVP.

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: Yes.

(*pauza*)

AGENTKA: Can she tell me, *ehh*, in which... in which part...

TLUMOČNICE : Port?

AGENTKA: ...she wants to have it removed?

TLUMOČNICE: I'm sorry. Can she tell you which port?

AGENTKA: No, in which part of the event she has attached the file needs it to be removed?

TLUMOČNICE: OK. Est-ce que vous pouvez me dire de quelle partie de l'événement vous aviez attaché le fichier afin que je puisse l'enlever ?

KLIENTKA: *Ehh* donc (*název výběrového řízení*), Sélectionner les lots, étape 3.

TLUMOČNICE: Je m'excuse, Madame – interpreter is asking to clarify...

AGENTKA: OK, *ehm*...

TLUMOČNICE: Je m'excuse, j'ai pas bien compris.

KLIENTKA: Étape 3, "Sélectionner les lots". "Sélectionner les lots".

TLUMOČNICE: Sélectionner les lots ?

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: À trois ?

(*pauza*)

KLIENTKA: Trois.

TLUMOČNICE: Oh, *ehh...* the third part, Select the lots ? (*intonace nahoru, nejistota*)

AGENTKA: *Ehh*, yes, but can she tell me for example which question that was?

TLUMOČNICE: Ah, d'accord. Mais est-ce que vous pouvez me dire quelle était la question ?

KLIENTKA: *Uhm*, excusez-moi. Quelle question?

TLUMOČNICE: *Ehh*, which question?

AGENTKA: *Ehh*, yes. So I just need to know where is the file, if so that it can be removed.

TLUMOČNICE: *Ehh*, j'ai seulement besoin de savoir où je trouve le fichier afin de l'enlever.

KLIENTKA: Ah, *umm*. Je sais pas.

TLUMOČNICE: I don't know.

AGENTKA: OK. *Ehh*, tell her please to click on that yellow button "Revise response" – if she's in the event?

TLUMOČNICE: Si vous êtes dans l'événement...

KLIENTKA: Oui ?

TLUMOČNICE: ...cliquez sur le bouton jaune pour éditer l'événement.

KLIENTKA: Pourquoi ?

TLUMOČNICE: Cliquez sur le bouton jaune.

KLIENTKA: À quel niveau ? À quel endroit ? C'est où ?

TLUMOČNICE: *Ehh*, where?

AGENTKA: OK. If she is in the event, she will see. There is a yellow button there that says "Revise response". It's in the middle of the screen. A yellow button.

TLUMOČNICE: OK. Si vous êtes dans l'événement...

KLIENTKA: Oui ?

TLUMOČNICE: ...vous allez voir un bouton jaune au milieu...

KLIENTKA: *Ehm*. (*souhlasně*)

TLUMOČNICE: ...qui dit pour réviser la réponse.

KLIENTKA: OK. *Ehh...* (*hledá*) Non, j'ai "Soumettre l'intégralité de la réponse" ... (*malá pauza*)

TLUMOČNICE: Submit ent...

KLIENTKA: (*zároveň*) mettre à jour...

Mais j'ai pas le bouton que la dame m'a dit.

TLUMOČNICE: Is, is it Submit the, *ehh*, totality of the response?

AGENTKA: Yes, so she needs to... on the "Checklist" on number 4, "Submit response". Once she's there, she'll see the yellow button "Revise response".

TLUMOČNICE: Mais vous devez soumettre la réponse. Puis vous allez voir le bouton jaune qui dit pour "Réviser la réponse".

KLIENTKA: OK. (*hledá, malá pauza*)

AGENTKA: Can she see it?

TLUMOČNICE: *Ehh*, pouvez-vous le voir ?

KLIENTKA: Non. Je peux pas, *ehh...* je peux pas soumettre une, une ré... une nouvelle réponse.

TLUMOČNICE: I cannot submit a new response.

AGENTKA: What does she see in front of her? Can she please tell me what she sees?

TLUMOČNICE: Est-ce que vous pouvez me dire ce que vous voyez devant vous maintenant ?

KLIENTKA: J'ai "Soumettre l'intégralité de la réponse", un autre bouton "Mettre à jour les totaux", "Recharger la dernière offre", "Enregistrer", "Composer un message", "Importer depuis Excel".

TLUMOČNICE: OK. Je m'excuse, Madame. C'est l'interprète. Je dois écrire tout ce que vous dites. *Ehh...*

KLIENTKA: D'accord.

TLUMOČNICE: Est-ce que vous pouvez recommencer, SVP ?

KLIENTKA: Les boutons que j'ai, *ehh*, sur mon écran : donc "Soumettre l'intégralité de la réponse", "Mettre à jour les totaux", "Recharger la dernière offre", "Enregistrer", "Composer un message", "Importer depuis Excel". (*pomalú*)

(*pauza*)

TLUMOČNICE: Importer depuis Excel...

KLIENTKA: Excel, oui.

TLUMOČNICE: Merci. *Ehh*, it's... the buttons that I see is to Submit the... *ehh*, response entirely...

AGENTKA: *Ehm*. (*souhlasně*)

TLUMOČNICE: ...update the totals...

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: Recharge the last... I can't...

AGENTKA: Bid, yes.

TLUMOČNICE: Enregister...

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: ...and to compose a new, *ehh...*

AGENTKA: Message.

TLUMOČNICE: ...to compose a message and import from Excel.

AGENTKA: OK, great. So we're on the same screen. Can she tell me which change she needs to make? In which section? Can she tell me where it is that is incorrect?

TLUMOČNICE: OK. Très bien, nous sommes sur le même écran.

KLIENKA: D'accord.

TLUMOČNICE: Est-ce que vous pouvez me dire où se trouve, dans quelle section se trouve, *ehh...*

KLIENKA: Une erreur ?

TLUMOČNICE: Je m'excuse, un instant.
Ehh, ehh, I'm sorry, Madam. Which section...

AGENTKA: Yes. For example can she tell me if it's the pricing section? That she needs to change the... the... the... the... the prices there. Or can she tell me is it somewhere else that she needs to change the response?

TLUMOČNICE: OK.

AGENTKA: I need to know where.

TLUMOČNICE: *Ehm. (souhlasně)* OK, thank you.
Ehh, est-ce que vous pouvez me dire ce que vous voulez changer ? Est-ce que c'est dans la section du prix, si vous voulez changer le prix où bien quelque part d'autre ?

KLIENKA: Voilà, c'est ça, le prix.

TLUMOČNICE: That's it, the price.

AGENTKA: The prices are incorrect?

TLUMOČNICE: Les prix ne sont pas corrects ?

KLIENKA: Voilà.

TLUMOČNICE: That's it.

AGENTKA: OK. Well, in that case *ehh...* one second, let's check the lot again.

TLUMOČNICE: Un instant, SVP.

KLIENKA: Oui.

TLUMOČNICE: Yes.
(pauza)

AGENTKA: OK. What she can do is she can download the original "Custom Offline Bid Sheet" again if she goes in number 3 "Select lots using Excel" and then she...

TLUMOČNICE: Go to number 3 Select Lots...

AGENTKA: Yes.

TLUMOČNICE: ...using Excel.

AGENTKA: Or what she... yes. Or what she can do: so once she goes there, she goes to number 3 to browse for the correct file and then upload it.
(ticho)
Is it clear? So she needs to go to "Select lots using Excel" to go to step number 3. Browse to search for the correct file she needs to upload and then she goes to step 4 to upload it.

TLUMOČNICE: OK, thank you Madam.

AGENTKA: OK? Thank you.

TLUMOČNICE: Perfect. *Ehh*, maintenant, vous devez aller au numéro 3...

KLIENKA: Oui ?

TLUMOČNICE: ...sélectionner le lot utilisant Excel.

KLIENKA: Oui. J'ai fait ça...

TLUMOČNICE: Quand vous arrivez là...

KLIENKA: Je l'ai...

TLUMOČNICE: Pardon ?

KLIENKA: Je l'ai déjà fait, *mmm*, j'ai déjà fait sélectionner les lots. C'est pourquoi j'appelle parce que je n'y arrive pas. J'ai... j'ai sélectionné mon fichier, je fais télécharger et *ehh*, après j'ai un message d'erreur.

TLUMOČNICE: That's what I did, *ehh*. When I selected the file to, *ehh...* upload, I got an error message.

AGENTKA: *Ehm*, what is the error message that she got?

TLUMOČNICE: Et quel est le message d'erreur que vous aviez eu ?

KLIENKA: Je vais vous dire ça, je suis en train de refaire la manipulation.

TLUMOČNICE: I'm going to read it to you, I'm doing it over.

KLIENKA: "Désolé, une erreur système s'est produite. "

TLUMOČNICE: Sorry, a system error.

KLIENKA: Alors, j'ai un numéro d'erreur.

TLUMOČNICE: Oui.

KLIENKA: Alors, le numéro...

AGENTKA: Yeah, the...

KLIENKA: ...numéro 370537542411. *(pomalu číslo po čísle)*

AGENTKA: *(přítaká)*

TLUMOČNICE: *(opakuje francouzsky)* 370537542411.

KLIENKA: Voilà.

TLUMOČNICE: *Ehh...* the error me... the number...

AGENTKA: I just want to... I'm sorry. I just want to say that the error that she got could be also because I am in her account as well. So the system will throw one of us out of it with an error reference. So she can try to log in again and try to do the same action once more.

TLUMOČNICE: OK. Vous avez obtenu l'erreur parce que je suis aussi dans votre fichier. Je vais déconnecter et vous allez reconnecter pour essayer de nouveau.

KLIENKA: J'ai déjà fait avant d'appeler et j'avais le même message d'erreur.

TLUMOČNICE: I did it before calling and I had the same error message.
(*malá pauza*)

AGENTKA: OK. What I will do then, I will send her an email, OK?...

TLUMOČNICE: OK.

AGENTKA: She can respond to my email and attach the correct file to the email... to my email and also take a screen shot of the error she received and attach it to the, to my email and send it again to me, OK?

TLUMOČNICE: OK. *Ehh*, alors ce que vous allez... je vais vous envoyer un email...

KLIENKA: Oui ?

TLUMOČNICE: ...vous allez répondre à l'email...

KLIENKA: *Ehm*. (*souhlasně*)

TLUMOČNICE: ...et vous allez atta... attacher le fichier...

KLIENKA: Oui ?

TLUMOČNICE: ...et aussi une photo de l'écran d'erreur.

TLUMOČNICE: D'accord. OK.

KLIENKA: OK.

AGENTKA: OK? I will send it. I will send it shortly and then she can respond to it. And then I will investigate, I will also try to upload the file for her and see if we get the same error. If that's the case, then I will need to escalate to our Technical Support, OK?

TLUMOČNICE: OK.

TLUMOČNICE: Alors, je vais l'examiner, je vais aussi télécharger ça pour vous.

KLIENKA: D'accord.

TLUMOČNICE: Et si j'ai le même, *ehh*... erreur, je vais envoyer ça au support technique.

KLIENKA: D'accord, OK.

TLUMOČNICE: OK.

AGENTKA: OK?

KLIENKA: OK.

AGENTKA: Allright. Is there anything else that I can help with?

TLUMOČNICE: Il y a autre chose que je peux faire pour vous ?

KLIENKA: Non.

TLUMOČNICE: No.

KLIENKA: C'est bon. Juste ça.

TLUMOČNICE: OK.

AGENTKA: OK. Allright, thank you very much and I will send her the email, OK.

TLUMOČNICE: Merci beaucoup et je vais vous envoyer l'email.

KLIENKA: OK.

TLUMOČNICE: OK.

AGENTKA: OK.

KLIENKA: Merci, au revoir.

AGENTKA: Thank you!

TLUMOČNICE: Merci, au revoir. Thank you, bye bye.

AGENTKA: Allright.

TLUMOČNICE: And thank you Madam, for using our services. Is there anything else I can do for you?

AGENTKA: *Ehh*, no that would be it for now. Thank you very much.

TLUMOČNICE: You were so courteous and fantastic, I appreciate that. You have a wonderful (*důraz*) day.

AGENTKA: (*směje se*) Thank you, (*jmeno tlumočnice*), you too.

TLUMOČNICE: Thank you, bye.

AGENTKA: Allright, bye bye.

HOVOR: FR_25	AGENTKA: Agentka_6
DÉLKA: 12:47	TLUMOČNÍK: FR_Tlu_16
PROBLÉM:	<i>Klient odpovídá na výběrové řízení. Na obrazovce vidí políčko „Cena za kus“. Neví, co do něj vyplnit.</i>

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jmeno agentky*). How may I help you?

KLIENKA: Yes, good morning, can I speak with French people? (*směje se*)

AGENTKA: *Ehh*, at the moment our colleagues are assisting other customers. Is it OK if we speak English or would you like me to call a translator?

KLIENKA: I think it's too difficult for me to speak English. (*směje se*)

AGENTKA: OK, in that case, I'll call a translator. Please hold the line for me, OK?

KLIENKA: OK, thank you.

AGENTKA: Thank you.
(*agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For all other languages, press... (*agentka mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not 2. (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNÍK: Hello, this is interpreter ID (*ID a jméno tlumočníka*) for French. How may I help you ?

AGENTKA: Hello, my name is (*jméno agentky*), I am calling from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you please introduce yourself and ask him how I can assist him?

TLUMOČNÍK: And your name is?

AGENTKA: Excuse me?... My name?

TLUMOČNÍK: Your name?

AGENTKA: My name is (*jméno agentky*).

TLUMOČNÍK: (*opakuje jméno agentky*), OK.

AGENTKA: OK, thank you. Please go ahead.
(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)
(*ticho*)
You can go ahead.

TLUMOČNÍK: Oui, allô ?

KLIENT: (*začne mluvit souběžně*) Oui, bonjour Madame. Oui, bonjour Monsieur.

TLUMOČNÍK: Je suis interprète. Comment je peux vous assister ?

KLIENT: Oui, *ehh* donc, je *ehh* je vous appelle de la société (*název společnosti*). Nous répondons à l'appel d'offre pour les formations obligatoires de (*název nakupující společnosti*). Et je suis donc dans le système pour soumettre notre réponse... (*malá pauza*)

TLUMOČNÍK: *Ehm*. Et votre compagnie ?

KLIENT: (*mluví souběžně, neidentifikovatelné*)

TLUMOČNÍK: ...le nom de votre compagnie ?

KLIENT: (*název společnosti, hláskuje ve francouzštině*) A-L-...

TLUMOČNÍK: Pourriez-vous... ?

KLIENT: Oui, (*hláskuje zbytek názvu společnosti*).

TLUMOČNÍK : V-I, OK.

TLUMOČNÍK: OK. Et vous répondez au, à l'appel d'offre de ?

KLIENT: De (*název nakupující společnosti*) ?

TLUMOČNÍK: À l'appel d'offre de ?

KLIENT: Les formations obligatoires au (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNÍK: D'accord, très bien. (*pauza*)
Et votre question ?

KLIENT: Donc, *ehh*... je suis en train de... de soumettre notre offre...

TLUMOČNÍK: *Ehm (souhlasně)*.

KLIENT: ...et donc je voulais savoir comment ça se passe parce qu'à un moment donné, au niveau du système j'ai le coût unitaire à indiquer. Mais je sais pas quoi indiquer dedans parce qu'il faut que j'importe une grille de tarifs Excel.
(*krátká pauza*)

TLUMOČNÍK: D'accord, ne quittez pas.
Yes, Madam, I'm calling you from the company by the name of (*název společnosti, vyhláskuje v angličtině*) and I am trying to enter to the bid, (*název nakupující společnosti*) bid.

AGENTKA: *Ehm. (souhlasně)*

TLUMOČNÍK : I'm supposed to, *ehh*... enter the unit cost and from that, I have to import an Excel... *ehh*, the Excel table (*stoupavá intonace, nejistota*) into it and I don't know how to proceed with that.

AGENTKA: *Hmm*, OK. Can I please have the document number of the event (*krátká pauza*) that he's...

TLUMOČNÍK: Alors quel est le numéro de document ?

KLIENT: L'appel d'offre, c'est le DOC2123417 (*francouzsky pomalu, číslo po čísle*).

TLUMOČNÍK: That number is DOC2123417 (*opakuje číslo*).

AGENTKA: 213?

KLIENT: 23. 2123417.

TLUMOČNÍK: 2123417.

AGENTKA: I repeat: 2123417.

TLUMOČNÍK: Yes.

AGENTKA: Yes, OK great. *Ehm*, just give me one moment.
(*agentka vyhledává*)
Ehh... can he spell me his company's name once more?

TLUMOČNÍK: Ehh, it is (*název společnosti, hláskuje pomocí slov*)

AGENTKA: OK. OK great.

(pauza)

OK great, I am in the event. Now he needs to - what exactly? He needs to import an Excel file? He needs to upload it or what?

TLUMOČNÍK: Yes.

AGENTKA: What should he exactly do?

TLUMOČNÍK: En fait vous voulez l'importer, ce document Excel, Monsieur ?

KLIENT: Voilà, je voudrais importer ce document Excel. Donc... mais en suite, il y a... j'ai pas encore fait l'étape d'importer le document parce que je n'ai pas encore totalement fini...

TLUMOČNÍK: Ehm. (souhlasně)

KLIENT: ...mais j'ai vu que qu'il y avait le... une case marquée coût unitaire à remplir

TLUMOČNÍK: Yeah.

KLIENT: ...et je voulais savoir si je devais mettre quelque chose dedans.

TLUMOČNÍK: Yes, actually that's what I would like to do. I am, *ehh...* at the step where I haven't imported that Excel document yet. But also I have seen a field where I have to enter the unit cost.

AGENTKA: Exactly.

TLUMOČNÍK: And should I enter something there?

AGENTKA: Yes, exactly. He needs to enter a price for the unit cost.

TLUMOČNÍK: Oui, absolument, il faut entrer en fait le coût unitaire, dans cette *ehh...* dans cette espace.

KLIENT: Mais c'est, c'est impossible pour nous car on répond comment... par grille Excel pour beaucoup d'événements et il n'y a pas, pour dire, un total pour un seul prix à indiquer. Il y a plusieurs prix. Et tous les prix sont indiqués dans cette grille Excel.

TLUMOČNÍK: But it's gonna be impossible, Madam, because we have, we did many prices and all those unit prices are on the Excel document.

AGENTKA: OK. Well the only... I'm, I'm currently in the event, right? And the only place where they are asking to upload *ehh...* the information, or the Excel sheet, is in the point 2.1.1. And I noticed he already uploaded *ehh...* that file there.

TLUMOČNÍK: En fait, je suis dans l'événement actuellement, Monsieur...

KLIENT: Ehm (*souhlasně*).

TLUMOČNÍK: La seule partie où on vous demande de télécharger des documents Excel, c'est au niveau du 2.1.1.

KLIENT: Oui.

TLUMOČNÍK: Et je vois que vous avez déjà téléchargé ces documents là-bas.

KLIENT: Tout à fait.

TLUMOČNÍK: Exactly Madam, yes.

KLIENT: Je suis en train de...

AGENTKA: Is this that Excel that he needs to download?

TLUMOČNÍK: Et en fait c'est le seul document que vous devez télécharger et vous l'avez déjà fait.

KLIENT: OK, et après ? *Ehh*, je dois importer le document, mais avec les tarifs dedans ?

TLUMOČNÍK: And so after that, I have to import my document but with the *ehh...* costs in it, right?

AGENTKA: Exactly, yes.

TLUMOČNÍK: Yes, oui Monsieur.

KLIENT: OK. OK. Et après ça va certainement faire automatiquement l'étape suivante ?

TLUMOČNÍK: And so after that, it will do *ehh...* automatically the next step?

AGENTKA: OK, look. In 2.1.1, he needs to download that file. He needs to enter his offer in it and then *ehh...* attach it again, update the file, OK? Once he does that, he needs to continue to the rest of the event, answering the questions and, if he wants to, also the unit cost. And then he can submit his entire response to (*název nakupující společnosti*).

(pauza)

TLUMOČNÍK: En fait, ce que vous voulez faire, Monsieur, là vous devez en fait télécharger le... le fichier...

KLIENT: Ehm.

TLUMOČNÍK: ...et la prochaine étape, entrer votre offre et une fois que vous avez entré votre offre, vous mettez à jour votre fichier. Répondre aux questions, entrer votre coût, et *ehh...* en fait...

KLIENT: J'espère que... que je ne serai pas bloqué justement au niveau du coût unitaire.

TLUMOČNÍK: Well I hope I won't be blocked when I get to the unit cost issue.

AGENTKA: What does he mean that he will get blocked? What does he mean by that?

TLUMOČNÍK: Qu'est-ce que vous... qu'est-ce que vous entendez par être bloqué ? Au niveau du coût unitaire ?

KLIENT: Est-ce que c'est un champ... Une fois que j'aurai importé mon offre, ma grille avec Excel, une fois que j'aurai fait ça, est-ce que le curseur restera toujours sur coût unitaire ou est-ce que je vais passer à la question (*vyslovuje anglicky; pravděpodobně podle jazyka na své obrazovce*) 2.2 ?

TLUMOČNÍK: Well once I import my Excel, *ehh...*

AGENTKA: File.

TLUMOČNÍK: File, will the cursor stay on that unit cost field or will it allow me, will the system allow me to keep on going, you know...

AGENTKA: Yes, of course. (*přes tlumočnicka*)

TLUMOČNÍK: ...I can enter the questions.

AGENTKA: Yes, of course.

TLUMOČNÍK: OK, absolument. Le système va le faire, quoi.

KLIENT: OK, je vais faire comme ça et si j'ai un souci, je vous rappellerai.

TLUMOČNÍK: Y a pas de problème.
Yes, of course. That's what we're gonna do, Madam, if I have any issue, I will call back.

AGENTKA: OK, no problem. Anything else that I can help with for now?

TLUMOČNÍK: Est-ce que il y a autre chose qu'on peut faire pour vous maintenant ?

KLIENT: Non, parfait. (*směje se*) Je vous remercie. Thank you very much.

TLUMOČNÍK: (*tlumočí, ale není slyšet přes klienta a agentku*)

AGENTKA: OK, you're welcome, OK?

TLUMOČNÍK: Allez, bonne chance, au revoir.

KLIENT: Merci beaucoup.

AGENTKA: Thank you, bye bye.

KLIENT: Au revoir.

TLUMOČNÍK: Au revoir. Anything else I can help you with now?

AGENTKA: No, that will be it for now, thank you very much.

TLUMOČNÍK: Thanks for using our service, bye bye.

AGENTKA: OK then, bye.

HOVOR: FR_26 **AGENTKA:** Agentka_6
DÉLKA: 7:20 **TLUMOČNÍK:** FR_Tlu_11
PROBLÉM: Klientka zapomněla heslo, a nemůže se proto přihlásit ke svému účtu.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?

KLIENTKA: Allô, bonjour ?

AGENTKA: Hello, I don't speak French...

KLIENTKA: Ehh...

AGENTKA: ...but I could call a translator, if it's OK?

KLIENTKA: Yes, OK.

AGENTKA: Thank you.
(agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For all other languages press 2. (*agentka mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1 (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudba)

AUTOMAT: Please continue to hold.
(hraje hudba)

AUTOMAT: A representative will be added to complete your call.
(vyzvánění)

AUTOMAT: Thank you for calling. All of our attendants are currently busy. Please remain on the line. Your call will be answered in turn.
(hraje hudba)

OPERÁTOR: Hello, this is (*jméno operátora*) speaking, hold for your French interpreter.

AGENTKA: Thank you.

OPERÁTOR: You're very welcome.
(hraje hudba)

TLUMOČNÍK: This is (*jméno a ID tlumočnicka*), your French interpreter. Is the customer with you or did you need me to dial out for you?

AGENTKA: Hi, my name is (*jméno agentky*), I am from Ariba. I have the customer with me on the line. Would you introduce yourself and ask her how I can assist her?

TLUMOČNÍK: Absolutely.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.
(agentka přidává klientku do konferenčního hovoru)

TLUMOČNÍK: Allô, bonjour. (*pauza*)

KLIENTKA: Allô, bonjour Monsieur. Je veux...

TLUMOČNÍK: (*současně s klientkou, překryv hlasů*) ... la conversation pendant que vous serez en train de parler à la dame à l'autre bout de la ligne.

KLIENTKA: D'accord, OK. Bon, en fait j'ai appelé simplement pour... parce que j'avais oublié mon mot de passe.

TLUMOČNÍK: Yes, I'm calling simply because I forgot my password.

KLIENTKA: Yes.

AGENTKA: OK, no problem, I can help her with that. *Ehh*, Can I please have her user name?

TLUMOČNÍK: D'accord, je peux vous aider avec ça. Votre nom d'utilisateur, SVP ?

KLIENTKA: Alors, mon nom d'utilisateur, c'est mon adresse mail. C'est (*hláskuje ve francouzštině emailovou adresu, ale jen po zavináč*).

TLUMOČNÍK: (*opakuje část po zavináč*) ?

KLIENTKA: (*hláskuje část po zavináč*).

TLUMOČNÍK: Point com, d'accord.
So it's my email adress. So it's (*hláskuje anglicky pomocí slov*)

AGENTKA: (*přerušit tlumočnicka*) I'm sorry, I'm sorry. After the at sign, can you repeat that for me?

TLUMOČNÍK: Yeah, it's (*hláskuje znovu*).

KLIENTKA: Et avant (*příjmení v mailu*), avant le C, il y a un S.

TLUMOČNÍK: Oui, j'ai dit.

KLIENTKA: Ah, d'accord, j'avais pas bien entendu.

AGENTKA: OK, *ehh*... can you also ask her if she needs to access her account to participate in an event and if so, for which company? Which company invited her?

TLUMOČNÍK: D'accord, et est-ce que vous avez aussi besoin de participer à un événement ? Si oui, quelle société...

KLIENTKA: Oui, oui, exactement. Et donc le nom de la société, c'est (*udává název své společnosti a hláskuje*).

TLUMOČNÍK: Yeap, and the name of that company is (*opakuje název a hláskuje*).

AGENTKA: OK, that's her company's name, right? But has she been invited by another company to participate in an event?

KLIENTKA: Oui, c'est (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNÍK: Yes, it's (*opakuje název nakupující společnosti*).

AGENTKA: OK, thank you.
(*pauza, agentka vyhledává účet*)
OK, good. I have found her account. *Ehh*... I will send an email now so she can create a new password, OK?

TLUMOČNÍK: Alors j'ai trouvé votre compte, je vais vous envoyer un email tout de suite pour que vous puissiez créer un nouveau mot de passe.

KLIENTKA: Entendu, d'accord. Merci beaucoup.

TLUMOČNÍK: OK, I heard you. OK, very well.

AGENTKA: OK, is there anything else I can help her with?

TLUMOČNÍK: Donc voilà, ça sera tout aujourd'hui ?

KLIENTKA: Oui, ça sera tout. Merci beaucoup.

TLUMOČNÍK: That's all, thank you very much.

KLIENTKA: Au revoir, bonne journée.

AGENTKA: OK, have a nice day.

TLUMOČNÍK: Au revoir.

KLIENTKA: Au revoir.

AGENTKA: OK, good bye.

TLUMOČNÍK: Goodbye, thank you for using our services.
(*klientka zavěšuje*)

AGENTKA: OK, thank you very much.

HOVOR: FR_27

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 10:29

TLUMOČNICE: FR_Tlu_17

PROBLÉM: Klientce odpovídá ve výběrovém řízení, není jí však jasná jedna otázka.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?
(*ticho*)
Hello?

KLIENTKA: Oui *ehh*... oui bonjour *ehh*... I don't speak English. I speak French.

AGENTKA: Ah, OK. I don't speak *ehh*... French. What I can do is call a translator. Would that be OK?

KLIENTKA: OK.

AGENTKA: Please hold the line, thank you.

KLIENTKA: Thank you.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit klient ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, ... (*agentkamačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: This is (*jméno a ID tlumočnice*) for French. Do you need a dialout?

AGENTKA: Hello, my name is (*jméno agentky*), I am from Ariba. I have the customer with me on the phone. Could you please introduce yourself and ask her how I can assist her?

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.
(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNICE: Allô, bonjour ?

KLIENTKA: Oui, bonjour.

TLUMOČNICE: Nous avons (*jméno agentky*) d'Ariba, je suis l'interprète. Comment je peux vous aider ?

KLIENTKA: Oui, bonjour. J'aurais besoin de savoir *ehh...* concernant la réponse d'appel d'offre en ce qui concerne (*uvádí název výběrového řízení*).
(*pauza*)

TLUMOČNICE: Oui ?

KLIENTKA: Vous, vous demandez...

TLUMOČNICE: *Ehh...*

KLIENTKA: Pardon ?

TLUMOČNICE: Oui ?

KLIENTKA: Vous demander sur le site si nous sommes inscrits sur la ddfe.fr. Je voulais avoir un peu plus d'informations. Je ne vois pas du tout ce que c'est.

TLUMOČNICE: Good morning, I would like to have a response. It's regarding a... an offer for (*název výběrového řízení*). And you are asking if we are *ehh...* registered with ddfe.fr?

AGENTKA: *Ehh*, OK. (*nejistota*) *Ehh...* first of all, is she participating in an event?

TLUMOČNICE: D'abord, est-ce que vous êtes en train de participer à un événement ?

KLIENTKA: Oui, c'est pour pouvoir répondre justement à l'offre. Je voulais savoir, qu'est-ce que c'était que la ddfe.

TLUMOČNICE: Yes, we want to respond to an offer and I would like to know what is ddfe.

AGENTKA: OK, which company is hosting the event?

TLUMOČNICE: C'est quelle société qui lance l'événement ?

KLIENTKA: (*název nakupující společnosti*)

TLUMOČNICE: (*opakuje název společnosti*)

AGENTKA: OK, and can I also have the document number of the event?

TLUMOČNICE: Est-ce que je peux avoir le numéro de document de l'événement ?

KLIENTKA: Oui, bien sûr, alors la référence, c'est le numéro 78.14.

TLUMOČNICE: The reference is number 78.14.

AGENTKA: *Ehh...* no, I mean the document number of the event. It should start with DOC.

KLIENTKA: Ah, alors attendez.

AGENTKA: *Ehm*.

TLUMOČNICE: Donc il me faut le numéro de document de l'événement.

KLIENTKA: Alors attendez.

TLUMOČNICE: One moment.

AGENTKA: OK.
(*pauza, klientka hlesá*)
Can I also have her email address?

TLUMOČNICE: Est-ce que je peux avoir votre adresse courriel électronique ?

KLIENTKA: Oui, bien sûr. Alors l'identifiant : (*hláskuje emailovou adresu*). Donc c'est (*opakuje ještě jednou*).

TLUMOČNICE: This is the interpreter. I'm going to ask her to repeat again...

AGENTKA: Yes.

TLUMOČNICE: ...letter by letter.
Madame, pouvez-vous encore une fois répéter lettre par lettre ?

KLIENTKA: (*hláskuje ještě jednou emailovou adresu, pomaleji*)

TLUMOČNICE: It is: (*hláskuje pomalu pomocí slov, agentka přitaká*)

AGENTKA: Is it .com, also?

TLUMOČNICE: L'adresse, c'est .com ?

KLIENTKA: .fr.

TLUMOČNICE: .fr.

AGENTKA: OK, one moment. I will look for her account.

TLUMOČNICE: Un moment pendant que je recherche votre compte.

KLIENTKA: *Ehm*. (*souhlasně*) Vous avez bien dit N comme Nathalie, hein ?
(*krátká pauza*)

TLUMOČNICE: Ah, it's N as in November.

AGENTKA: Yes.

TLUMOČNICE: Oui.

KLIENTKA: D'accord.
(*pauza, agentka vyhledává účet*)

AGENTKA: OK, I have found her account.
 TLUMOČNICE: J'ai trouvé votre compte.
 KLIENTKA: Oui ?
 TLUMOČNICE: Yes.
 AGENTKA: OK, I see: *(název výběrového řízení)*. OK, now...
 TLUMOČNICE: Could you speak louder? This is the interpreter.
 AGENTKA: Ehm. OK, now what is it exactly that she would like to do with this event? Or how can I assist?
 TLUMOČNICE: Qu'est-ce que vous voulez faire justement avec cet événement ? Comment je peux vous aider ?
 KLIENTKA: Alors, sur la question 4.... la 4.19, ils nous demandent si nous sommes inscrits sur le site ddfe. fr. Donc je veux savoir, qu'est-ce que c'est.
 TLUMOČNICE: Under the question 4.1, ehh 4.19 they're asking if we're registered with ddfe.fr. And I don't know what it is.
 AGENTKA: *(dovtipí se)* OK, she needs more information about the content of the event. And in that case, she will need to ehh... speak to *(název nakupující společnosti)* as they would be able to provide her ehh... more explanation or explain this to her.
 TLUMOČNICE: Donc vous voulez savoir quel est le contenu de l'événement. Donc vous devez contacter *(název nakupující společnosti)*. Ils vont vous donner plus d'informations.
 KLIENTKA: Et quel est le numéro de *(název nakupující společnosti)* ?
 TLUMOČNICE: What is the phone number for *(název nakupující společnosti)* ?
 AGENTKA: We don't have that. We don't have that number.
 TLUMOČNICE: Nous n'avons pas cela.
 AGENTKA: Ehh... what she can do is that she can see that *(jméno nákupčího zodpovědného za výběrové řízení)* is the owner of...
 KLIENTKA: *(opakuje jméno nákupčího)* Bon.
 AGENTKA: So she can either call them or she can send an email through the event. She can go to "Event Messages" and there she can send a message to Mr. *(jméno nákupčího)*, the person.
 KLIENTKA: D'accord, OK, OK.
 TLUMOČNICE: *(chce přetlumočit)*
 KLIENTKA: Bon, j'ai l'adresse mail, je les contacterai directement. Je vous remercie beaucoup. Bye.
 TLUMOČNICE : *(chce přetlumočit)*
 KLIENTKA: Au revoir.
 AGENTKA: OK.
 TLUMOČNICE: Is there anything else I can help you with, Madam?
 AGENTKA: No, that will be it for now. Thank you very much.
 KLIENTKA: Thank you, goodbye.
 AGENTKA: Thank you, OK. You have a nice day.
 TLUMOČNICE: Thank you for using our services, have a very good day. Goodbye.
 AGENTKA: OK.

HOVOR: FR_28	AGENTKA: Agentka_6
DÉLKA: 23:59	TLUMOČNICE: FR_Tlu_19
PROBLÉM: <i>Klientka potřebuje odeslat odpověď ve výběrovém řízení. Systém však odeslání odpovědi blokuje.</i>	

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is *(jméno agentky)*. How may I help you?
(ticho)
 Hello?

KLIENTKA: Allô ?
 AGENTKA: Hello, yes. My name is *(jméno agentky)*. How may I help you?
 KLIENTKA: Ehh, je suis bloquée sur la plateforme.
 AGENTKA: Ehh, one moment. I don't speak French, ehh... but I can call a translator. Please stay with me on the phone.
 KLIENTKA: Ehm. *(souhlasně)*
 AGENTKA: Thank you.
(agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)
 AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit klient ID. *(agentka mačká číslo)*
 For Spanish, press 1. For... *(agentka mačká 2)*
 Please speak the name of the desired language.
 AGENTKA: French.
 AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1,... *(agentka mačká 1)*
 Please enter your personal code. *(agentka mačká kód)*
 Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudba)
 TLUMOČNICE: Good morning, this is *(jméno a ID tlumočnice)*. Is the customer with you or would you like me to dial them for you?
 AGENTKA: Good morning, my name is *(jméno agentky)*, I am from Ariba. I have the customer with me on the phone. Could you please introduce yourself and ask her how I can assist her?
 TLUMOČNICE: Certainly.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.
(agentka přidává klientku do konferenčního hovoru)

TLUMOČNICE: Allô, bonjour ?

KLIENTKA: Oui, bonjour. Ehh... je vous appelle parce que je suis coincée pour répondre à un appel d'offre. Il me demande que je lui mette plein de choses et j'ai pas plein de choses à lui mettre.
(pauza)

TLUMOČNICE: I am... Je serai l'interprète pour cet appel et nous avons *(jméno agentky)* en ligne.
 And I have an offer I would like to respond to...

AGENTKA: Yes.

TLUMOČNICE: I need to put a lot of things and I do not have a lot of things to put.

AGENTKA: OK. *(nejistě)* Can, can I please know ehh... which company sent her the invitation...

KLIENTKA: *(název nakupující společnosti)*

AGENTKA: ...and also what... *(název nakupující společnosti)*, OK. And can I also have the document number of the event and also her user ID, please.

KLIENTKA: Alors...

TLUMOČNICE: Je peux avoir le numéro de document...

KLIENTKA: J'ai compris, j'ai compris. 391170 et la société *(název klientčiny společnosti)*
(pauza)

TLUMOČNICE: Votre nom d'utilisateur ?

KLIENTKA: Ehh, *(jméno klientky)*.
(krátká pauza)

TLUMOČNICE: *(jméno klientky)* is her user name, document number...

KLIENTKA: *(přerušuje – překryv hlasů)*

AGENTKA: Yes, so what's the document number?

TLUMOČNICE: 391170.

AGENTKA: 391?

TLUMOČNICE: Yes, 170.

AGENTKA: I repeat, 391170. Is that correct?
(malá pauza)

KLIENTKA: Yes.

TLUMOČNICE: Donc quel numéro...
(malá pauza)

AGENTKA: Comment ça se fait que j'ai atterri avec quelqu'un qui parle anglais ? J'ai pas demandé anglais !

TLUMOČNICE: Madame, je serai l'interprète, donc je traduis pour vous.

KLIENTKA: Bon, d'accord.

AGENTKA: Please hold the line, I will log into *(název nakupující společnosti)* and ehh... and once I'm in the event, then we can proceed, OK? Just a moment please.

TLUMOČNICE: Un moment, je vous prie.

KLIENTKA: Ehm. *(souhlasně)*
(pauza, agentka vyhledává)

AGENTKA: OK, I am already there. Ehh... can I know what her company name is?

KLIENTKA: *(název klientčiny společnosti)*

AGENTKA: Yes. Can I, can I please have your, ehh... company's name, please?

KLIENTKA: *(hláskuje ve francouzštině)*

AGENTKA: *(opakuje hlásky)*, OK. Thank you.

TLUMOČNICE: *(hláskuje v angličtině)*, maybe?

AGENTKA: Yes.
(pauza)
 Ehh, allright. I've already located the account. Ehh, I'm going to access the event now.
(malá pauza)

TLUMOČNICE: Nous avons accédé au...

KLIENTKA: Je, je comprends, je comprends. Après, pour le parler, *(směje se)* c'est un peu différent.

AGENTKA: OK, good. I am in it. So how can I help?

KLIENTKA: Ehh... alors, je suis coincée en page... ehh... en section...

AGENTKA: Ehm.

KLIENTKA: ...attendez, le temps que je cherche... là où il faut rentrer des références... attendez... ça doit être la page, la page 5, il me semble... Non, 6 ! Il veut fourniture dossier de fin d'affaires, délais de livraison. J'ai mis des commentaires mail il veut que je joigne des, des fichiers.

TLUMOČNICE: Page 6 when they're asking some questions. I put some comments...

AGENTKA: Ehm.

TLUMOČNICE: ...but they want me to add documents.

AGENTKA: Yes, ehm.
(malá pauza)

TLUMOČNICE: That's where she is having problems.

KLIENKA: Et je ne peux pas soumettre mon offre.

AGENTKA: Does she want to add a, a document in the...

TLUMOČNICE: She...

AGENTKA: ...in the comment?

TLUMOČNICE: No, she had asked: I have asked edit comments but they want me to add a document. (*pauza*) And I cannot submit, submit the offer.

AGENTKA: Oh, I see what she means, OK. Now, *ehh*... she needs to answer something or give an answer to... in that response field. Otherwise she will not be able to res... to submit her response.

TLUMOČNICE: Vous allez devoir écrire quelque chose. La case est là pour...

KLIENKA: Mais...

TLUMOČNICE: ...*ehh*, une réponse. Sinon, vous n'allez pas pouvoir soumettre.

KLIENKA: J'ai écrit quelque chose. J'ai mis un commentaire, mais ça ne suffit pas.

TLUMOČNICE: I put a comment but it's not sufficient.

AGENTKA: No, see: the comment is placed in the "Comments" section but she needs to answer it in that specific area there where... where she sees an empty box. There she needs to answer. Put her answer.

TLUMOČNICE: Vous devez remplir, Madame. Vous devez répondre la case.

KLIENKA: Mais c'est ce que j'ai fait. Je... je comprends pas, c'est ce que j'ai fait.

TLUMOČNICE: I don't understand, that's what I did.

AGENTKA: No. What she did is she placed her comments in the "Comments" section. But...

TLUMOČNICE: Vous avez, vous avez mis votre commentaire dans la section des commentaires.

KLIENKA: Oui ?

AGENTKA: But what she needs...

KLIENKA: Oui, faut que je passe par là, non ?

AGENTKA: But what she needs to do is she needs to enter *ehh*... a comment in the empty space that she sees there.

TLUMOČNICE: Vous devez remplir le commentaire dans le... l'espace vide que vous voyez.

KLIENKA: (*chce přerušit, ale zastaví se*)

KLIENKA: Je ne vois plus d'espace vide.

TLUMOČNICE: I no longer see any empty space.
(*malá pauza*)

AGENTKA: I... I still see an empty space there. *Ehh*... next to 6.1 on the right side there, there is a box. A response field.

TLUMOČNICE: Est à côté du 6.1 sur la droite.

KLIENKA: Oui, je vois. Normalement il devrait y avoir effectivement *ehh*... une petite étoile avec un carré blanc. Je ne l'ai plus.

TLUMOČNICE: There was supposed to have a star with a...

AGENTKA: Exactly.

TLUMOČNICE: ...space but I don't see it anymore.

AGENTKA: What does she see?

TLUMOČNICE: Qu'est-ce que vous voyez ?

KLIENKA: *Ehh*... simplement *ehh* une petite bulle carrée avec mon commentaire en jaune là. Les bulles des BD, elle est carrée avec de petits traits à l'intérieur.

TLUMOČNICE: Pardon ?

KLIENKA: *Ehh*... vous savez – dans une bande dessinée, la bulle pour parler. Là *ehh*... j'ai une petite bulle mais elle est carrée des traits à l'intérieur et elle est jaune.

TLUMOČNICE: OK. Is it in the comics where you talk. I see one that's square with some dashes on them. It's yellow.

AGENTKA: OK. I will have another look at the event. Just one more moment, OK?

KLIENKA: OK.

TLUMOČNICE: Un moment, Madame.

KLIENKA: (*pro sebe*) Je ne peux pas soumettre, j'ai plus rien !
(*pauza*)

AGENTKA: The field is still there, she needs to... there are *ehh*... next to the question, there is a little star and a field where she needs to enter her response. Can she check on the left side of her screen, she needs to be on number 2 – "Submit Response". It should be in white.

TLUMOČNICE: Est-ce que vous voyez sur la gauche de votre écran, vous devez être sur le numéro 2...

KLIENKA: J'y suis.

TLUMOČNICE: ...en blanc.

KLIENKA: Je suis sur le 1.

TLUMOČNICE: I am on the 1.

AGENTKA: OK, that is why she's not seeing it. Please let her click on "Prepare Bid".

TLUMOČNICE: Prepare?

AGENTKA: To go there.

AGENTKA: "Prepare Bid".

TLUMOČNICE: Donc, allez Madame... cliquez sur *ehh* Préparer le pari.

KLIENKA: Préparer le ?

TLUMOČNICE: Pari. "Prepare Bid", je sais pas ce que vous voyez.

KLIENTKA: Non, je vois, j'ai pas ça.

TLUMOČNICE: I don't have that.

KLIENTKA: So can she tell me what she sees? Can she see trois buttons in the middle of her screen?

TLUMOČNICE: Vous voyez trois touches au milieu de votre écran?

KLIENTKA: Oui, "Télécharger le contenu", "Préparer une offre", "Refuser de répondre".

TLUMOČNICE: So, you want her to prepare the bid, correct?

AGENTKA: Yes, correct.

TLUMOČNICE: "Préparer une offre". Cliquez sur "Préparer une offre".

KLIENTKA: "Désolé, une erreur système s'est produite. "

TLUMOČNICE: It says: sorry, a system error was...

AGENTKA: ...occured. OK, that is because I am in the account as well. So can she please, *ehh...* log out and log in again?

KLIENTKA: Donc je me délogue et je me relogue, c'est ça ?

TLUMOČNICE: Oui, Madame.

(pauza)

KLIENTKA: Alors... donc j'y suis. Statut – "En attente de sélection". Ça m'a ouvert une autre chose.

(pauza)

TLUMOČNICE: I'm waiting to, to what... Select?

AGENTKA: Yes, she needs to select the event and then go to Prepare bid.

TLUMOČNICE: Sélectionnez l'événement et ensuite vous allez Préparer une l'offre.

KLIENTKA: D'accord. OK. Donc je... Là il me met "Télécharger le contenu".

TLUMOČNICE: Now it's saying to upload the content.

AGENTKA: No, she doesn't need to upload, download the content. She needs to click on "Prepare Bid", the second button.

TLUMOČNICE: Préparer le...

KLIENTKA: J'ai pas, j'ai pas.

TLUMOČNICE: I don't have it.

AGENTKA: What does she see? Can she tell me what she sees?

TLUMOČNICE: Qu'est-ce que vous voyez, Madame ?

KLIENTKA: (*pro sebe*) *Ehh...* est-ce que j'ai pris le bon projet ? (*k tlumočnici*) Il me demande... j'ai, j'ai bien trois boutons au milieu mais il me met "Télécharger le contenu". Attendez, j'ai peut-être pas pris le bon. En fait.

TLUMOČNICE: One moment.

AGENTKA: OK.

KLIENTKA: Je suis en train de refaire. (*povzdech*) Ah oui, je me suis trompée. Bon, ça y est, je l'ai. "Préparer une offre", OK.

TLUMOČNICE: OK, I have it now.

AGENTKA: *Ehm*, OK.

KLIENTKA: Maintenant, j'ai, j'ai bien les petit... les trois petites étoiles avec le cadre blanc...*Ehh...*

TLUMOČNICE: I have, *ehh...* the three stars with a white key.

AGENTKA: Exactly. Exactly, that is where she needs to enter, *ehh*, response. For example if she attached it already in the "Comments" section, she can for example write: See Comments.

TLUMOČNICE: Maintenant si vous avez déjà... et écrit par exemple dans la section de commentaires, vous pouvez mettre : Voir les commentaires.

KLIENTKA: Dans la case blanche ?

TLUMOČNICE: In the white space?

AGENTKA: Yes. Yes, there.

TLUMOČNICE: Oui, Madame.

KLIENTKA: (*řiká, jak píše*) Voir le commentaire... Pour les trois je fais ça ?

TLUMOČNICE: I can do that for the three?

AGENTKA: Yes, for all three, yeah.

TLUMOČNICE: Oui.

KLIENTKA: (*píše*). OK, et soumettre ?

TLUMOČNICE: Submit?

AGENTKA: Yes.

TLUMOČNICE: Oui.

KLIENTKA: "La valeur Voir le commentaire n'est pas valide. " Il veut pas que...

TLUMOČNICE: The value See comment is not valid.

AGENTKA: Is not valid, OK.

KLIENTKA: En fait, ce qu'il veut c'est que je joigne un document.

TLUMOČNICE: What they really want is from me to join a document.

AGENTKA: OK. Well the thing is what they have placed there is just that she can... *ehh*, write something in it but she cannot attach a file in that space, in that blank space.

TLUMOČNICE: Vous pouvez seulement écrire quelque chose mais ne pas... vous ne pouvez pas attacher quelque chose dans cet espace vide.

KLIENTKA: Oui, mais il veut pas que j'écris.

TLUMOČNICE: But they don't want me to write.

AGENTKA: OK, well see: *ehh...* as I said, she will not be able to attach a file in this field. So eit...

TLUMOČNICE: Alors comme je vous l'ai dit, vous n'allez pas pouvoir attacher un dossier a ce...

AGENTKA: So eit...

TLUMOČNICE: ...à cet outil.

AGENTKA: Either she can contact (*název nakupující společnosti*)...

TLUMOČNICE: I'm sorry?

AGENTKA: She can contact (*název nakupující společnosti*), the customer...

KLIENTKA: J'ai essayé mais il est pas là aujourd'hui, il me reste 5 heures. 5 heures pour soumettre mon offre.

TLUMOČNICE: I tried but they are not there today. And I have 5 hours left to submit the offer.

AGENTKA: Exactly. So what I can also do is I can send an email to the... to (*název nakupující společnosti*) because currently there is no, no option for her to attach a file in this, in this blank space.

TLUMOČNICE: Il y pas l'option à attacher un document à cet espace vide. Donc moi, je vais envoyer un courriel (*název nakupující společnosti*).

KLIENTKA: Oui, parce que c'est... c'est... quand je regarde, c'est un champ obligatoire.

TLUMOČNICE: Because when I look at it, it's *ehh...* a mandatory field.

AGENTKA: It is a mandatory field, OK? So that is why she will not be able to submit her response without answering this field. Now...

TLUMOČNICE: Alors c'est pour ça que vous n'allez pouvoir votre réponse sans en répondre à ce champ.

KLIENTKA: D'accord.

AGENTKA: What she can try, 'cause I've, I've just tried to translate what is there. *Ehh*, she can try to, instead of writing See comments, she can *ehh...* maybe try to... for example in 6.3... let me check 6.3. It says delivery time in weeks. So she can maybe write down, I don't know, how long it will take to deliver. She can maybe enter a number there?

TLUMOČNICE: Par exemple sur la case 6.3.

KLIENTKA: J'ai compris mais...

TLUMOČNICE: Ça vous demande la... approximativement le temps de livraison.

KLIENTKA: Oui ?

(*pauza*)

Ah oui, mais... Il me bloque... il me bloque pour la une et la deux.

TLUMOČNICE: Yes, but they're blocking the one and the two.

AGENTKA: OK, see: *ehh* she would need to talk to (*název nakupující společnosti*) about this then because *ehh...* they would be able to advise her as to how... or what she can answer there.

TLUMOČNICE: Vous allez devoir parler à (*název nakupující společnosti*) à ce sujet. Ils vous diraient...

KLIENTKA: Oui, mais le problème...

TLUMOČNICE: ...ce que vous devriez répondre.

KLIENTKA: Comme je vous ai dit, *ehh*, la personne n'est pas là aujourd'hui et je vais pas pouvoir envoyer mon offre.

TLUMOČNICE: As I told you, the person is not there today. And I will not be able to send my offer.

AGENTKA: At least she can send an email through the event so that they are aware why she's not able to submit it.

TLUMOČNICE: Envoyez un courriel à l'offre. Au moins ils sauront pourquoi vous ne pouvez voi... soumettre.

KLIENTKA: D'accord.

TLUMOČNICE: OK.

KLIENTKA: Et je fais... je fais comment ?

AGENTKA: *Ehm*.

TLUMOČNICE: And I do that how?

AGENTKA: There is a button there, "Compose Message". She can click on it to send a message.

TLUMOČNICE: Vous voyez où ça dit "Composer un message" ?

KLIENTKA: (*hledá*) Non. Non, je vois pas.

TLUMOČNICE: Where is that, Madam, becau...

KLIENTKA: Ah oui, "Composer un message" !

AGENTKA: OK.

KLIENTKA: OK, OK. Une erreur s'est produite.

TLUMOČNICE: *Ehh*, error... occured.

AGENTKA: Yeah, but that's because I am in the account. So that's why she'll have this unexpected error occuring. So basically she just needs to log out, log in again.

KLIENTKA: C'est bon, c'est bon. J'y suis.

TLUMOČNICE: C'est parce que je suis...

KLIENTKA: C'est bon. OK, donc j'envoie un mail. Et puis, et puis je verrai avec (*název nakupující společnosti*) quand la personne reviendra alors. OK.

AGENTKA: *Ehm*.

KLIENTKA: Je vous remercie !

AGENTKA: Good.

TLUMOČNICE: Thank you very much.

AGENTKA: You're welcome, OK ?

KLIENTKA: Au revoir.
 AGENTKA: Is there anything I can help with?
 TLUMOČNICE: Est-ce que c'est bon pour vous ?
 KLIENTKA: Non, c'est bon.
 AGENTKA: OK.
 KLIENTKA: Oui, c'est bon, c'est bon.
 AGENTKA: Allright.
 KLIENTKA: Merci.
 AGENTKA: OK, you're welcome.
 KLIENTKA: Au revoir.
 AGENTKA: Bye bye.
 KLIENTKA: Bye bye.
 (klientka i agentka zavěšují, konec hovoru)

HOVOR: FR_29 AGENTKA: Agentka_6
 DÉLKA: 15:02 TLUMOČNÍK: FR_Tlu_4
 PROBLÉM: Klientovi nefunguje odkaz, který obdržel v emailu. Když na něj klikne, zobrazí se chybové hlášení.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How can I help you?
 KLIENT: Allô ?
 AGENTKA: Yeah, hello. How can I help you?
 KLIENT: Allô, oui bonjour, Madame. Je vous appelle parce que j'étais...
 AGENTKA: Ex...
 KLIENT: ...connecté à la plateforme d'achat...
 AGENTKA: Ex...
 KLIENT: ...de (*název nakupující společnosti*)...
 AGENTKA: Excuse me, excuse me. I don't speak French *ehh*... but I will call a translator. Please hold the line. OK?
 KLIENT: Thank you.
 (agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)
 AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
 For Spanish, press 1. For... (*agentkamačká 2*)
 Please speak the name of the desired language.
 AGENTKA: French.
 AUTOMAT: Please speak the name of the desired language.
 AGENTKA: French. (*důrazněji*)
 AUTOMAT: I understood French Canadian. If this is correct press 1, if not press 2 (*agentka mačká 2*)
 Please speak the name of the desired language.
 AGENTKA: French. (*důrazněji*)
 AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2 (*agentka mačká 1*)
 Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
 Please hold for the next available interpreter.
 (hraje hudbu)
 TLUMOČNÍK: This is (*jméno tlumočnicka*), French interpreter number (*ID tlumočnicka*). Is the client with you or would you like me to call them?
 AGENTKA: OK, hi. My name is (*jméno agentky*) and I am from Ariba. I have the customer with me on the phone. Could you please introduce yourself and ask him how I can assist him?
 TLUMOČNÍK: OK.
 AGENTKA: OK, please go ahead.
 (agentka přidává klienta do konferenčního hovoru)
 TLUMOČNÍK: Bonjour, je suis votre interprète en français et je vais interpréter tout ce que vous allez dire, le garder confidentiel. SVP, parlez en phrases courtes. On a (*jméno agentky*) avec Ariba de l'autre côté. Et en quoi ce qu'on pourrait vous aider ?
 KLIENT: Oui, bonjour. *Ehh*... j'ai été sollicité pour participer à un appel d'offre du (*název nakupující společnosti*). J'ai reçu un lien pour me connecter et le lien me renvoie sur une page indiquant : "Désolé, une erreur système s'est produite".
 TLUMOČNÍK: I was solicited by (*název nakupující společnosti*) to participate in an event. I was sent a link but when I open the link it says, *ehh* Sorry, basically with this link you cannot connect.
 AGENTKA: *Ehm*, OK. (*nejistě*)
 KLIENT: Une erreur système avec un numéro d'erreur.
 TLUMOČNÍK: I have a system error with an error number.
 AGENTKA: OK. What I can do is send him another link, *ehh*, basically this one will require that he first resets his password and then he'll be able to access the event.
 TLUMOČNÍK: Donc...
 AGENTKA: Can I please have the email address?

TLUMOČNÍK: Donc voilà, ce que je pourrais faire, c'est de vous envoyer un autre lien. Et avec ce lien vous pourrez mettre, remettre à jour votre mot de passe. Et comme ça vous pourrez y accéder.

KLIENT: D'accord. Alors le problème, le problème c'est que *ehh*, moi j'ai pas encore de... de compte. C'est vraiment pour me... c'est le premier lien d'accueil pour initialiser le compte et le mot de passe qui bloque.

TLUMOČNÍK: So again, the problem is that I don't have an account yet. It's the beginning, the welcome that is actually not going through.

AGENTKA: OK. May I please have his email address because I can locate *ehh*... if he, if he has been invited to an event then there should be an account but I need to locate that by means of his email address.

TLUMOČNÍK: Donc voilà, il faudrait que je localise donc vos informations. Est-ce que je pourrais avoir votre adresse mail ?

KLIENT: Bien sûr, bien sûr. Donc c'est (*hláskuje emailovou adresu*).

TLUMOČNÍK: Interpreter will clarify.
Je répète (*hláskuje adresu zpět*).

KLIENT: C'est ça.

TLUMOČNÍK: It's (*hláskuje v angličtině, pomocí slov*)

AGENTKA: OK, thank you very much. I'll look for his account.

TLUMOČNÍK: Merci beaucoup, un instant je vous prie.
(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: *Ehh*, can I also have his company's name and the document number of the event?

TLUMOČNÍK: Est-ce que je pourrais avoir le numéro du document de l'événement et le co... le nom de votre compagnie ?

KLIENT: Alors, le numéro de l'événement ?

TLUMOČNÍK: *Ehm. (souhlasně)*

KLIENT: *Ehh*, il s'appelle DOC391410.

TLUMOČNÍK: Et le nom de votre compagnie ?

KLIENT: La mienne ou celle qui a fait l'appel d'offre ?

TLUMOČNÍK: De votre compagnie.

KLIENT: Oui, (*název klientovy společnosti*).

TLUMOČNÍK: (*název společnosti*) is the name of my company...

AGENTKA: *Ehm. (souhlasně)*

TLUMOČNÍK: And the event number is DOC391410.

AGENTKA: OK, thank you very much. Just another second.

KLIENT: Merci beaucoup.

(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: OK, good, I found the account. *Ehh*... I sent him an email to create a password and then he'll be able to access the event.

TLUMOČNÍK: Donc voilà, j'ai retrouvé le compte, alors ce que j'ai fait je vous ai envoyé donc un mail. Vous allez l'ouvrir, un lien, et par conséquent créer un mot de passe et accéder au compte.

KLIENT: D'accord, j'ai reçu le mail, je viens de cliquer sur le lien et j'ai exactement la même erreur.

TLUMOČNÍK: I just received the email and I clicked on the link and I still have the same error.

AGENTKA: Can he please copy the link and paste it in his browser?

TLUMOČNÍK: Est-ce que vous pouvez copier le lien et donc, le coller sur votre... le champ de votre... de votre page ?

KLIENT: Je fais... Non, je peux pas copier le lien.

TLUMOČNÍK: Non, l'm...

KLIENT: Je fais, je fais, je fais... je fais, j'essaie. Non, je peux pas copier le lien. C'est un *ehh*... Le lien qui s'appelle Cliquez ici, en fait.

TLUMOČNÍK: The link is called Click here and I cannot copy it.

AGENTKA: OK. Can he tell me which browser he is using? Which version also of the browser?

TLUMOČNÍK: Est-ce que vous pouvez me dire quel navigateur vous utilisez et quelle version ?

KLIENT: Internet Explorer.

AGENTKA: Which version?

TLUMOČNÍK: Quelle version ?

KLIENT: *Ehh, uff. Tam, tam, tam, tam*... Nine. Neuf.

AGENTKA: Nine?

TLUMOČNÍK: Nine.

AGENTKA: OK, great. Can he please try to clear his cookies, so he troubleshoots his browser by clearing the cookies? And then we'll try again.

TLUMOČNÍK: Donc par conséquent, est-ce que vous pouvez partir sur les cookies et les éliminer ? Et essayer... réessayer encore une fois ?

KLIENT: Oui. Alors où est-ce que c'est ?

TLUMOČNÍK: And where would the cookies be?

KLIENT: *Ehh*...

AGENTKA: So can he please close everything that he has open with Ariba and then open another browser of Internet Explorer and go to "Tools", then "Internet Options" and "Delete Browsing History"?

TLUMOČNÍK: Donc voilà, par conséquent vous allez tout fermer, rouvrir, allez...

KLIENT: Oui, c'est ce que j'ai fait.

TLUMOČNÍK: ...sur "Outils" et puis "Options Internet" et puis après ça, vous pourrez donc effacer l'historique des... donc... de votre page. Vous allez voir les cookies que vous pourrez aussi éliminer.

KLIENT: D'accord, c'est donc... "Delete Browsing History"?

AGENTKA: Yes.

KLIENT: Ehm. (*souhlasně*).
Je pense que c'est bon.

TLUMOČNÍK: I think it's good.

AGENTKA: Ehm, OK. So once it is deleted, ehh can he again go to that email that I sent him?

KLIENT: Ehm. (*souhlasně*)

AGENTKA: And click...

TLUMOČNÍK: Refaites la même chose après que tout est effacé.

KLIENT: Même problème.

TLUMOČNÍK: The same problem.

KLIENT: J'ai une idée. Y a 90% chance que le problème soit dû à l'apostrophe dans l'adresse email.

TLUMOČNÍK: So there is 90% of chance that is coming from the apostrophe on the email.
(*krátká pauza*)

AGENTKA: Hmm, that shou... What is the email saying exactly? What is the error that he's getting exactly?

TLUMOČNÍK: Donc quel est le message d'erreur que vous avez exactement ?

KLIENT: "Désolé, une erreur système s'est produite. "

TLUMOČNÍK: Sorry, a system error has happened.

KLIENT: "Que faire ? Revenir à la page de connexion Ariba pour vous reconnecter... "

TLUMOČNÍK: What needs to be done – come back to the Ariba page to reconnect again.

KLIENT: Et j'y vais, le problème c'est comme je n'ai pas de mot de passe parce que j'ai pas encore initialisé mon compte et là il me peut pas... ehh, je peux pas entrer sur mon compte.

TLUMOČNÍK: And then what happens is I cannot access my account because I don't have login credentials.

AGENTKA: OK.

KLIENT: Est-ce qu'il est possible de créer un compte avec la même adresse email sans l'apostrophe ?

TLUMOČNÍK: Is it...

KLIENT: Ça devrait marcher.

TLUMOČNÍK: Is it possible to create an account with the same credentials without the apostrophe?

AGENTKA: Well, in that case ehh... he would need to contact (*název nakupující společnosti*) 'cause then they would need to change it for him.

TLUMOČNÍK: Dans ce cas-là, (*název nakupující společnosti*) doit être contacté parce qu'ils doivent changer eux, donc à partir de leur système.

KLIENT: OK, alors ehh... Moi, je m'en occuperai.

TLUMOČNÍK: OK, I'll take care of it then.

AGENTKA: OK, because basically uhm,... if, when comes to changing the email address or the user ID, this is something we cannot change ehh...

KLIENT: C'est eux qui ont fait une erreur. Je pense que (*název nakupující společnosti*) a fait une erreur parce que j'ai indiqué mon adresse sans apostrophe.

TLUMOČNÍK: So it seems like the error is coming from them because I have provided my email address without the apostrophe, so...

AGENTKA: OK, please... please do contact them then.

TLUMOČNÍK: Voilà donc c'est ça, essayez de les contacter en faite.

KLIENT: Merci.

TLUMOČNÍK: Thank you.

AGENTKA: OK?

KLIENT: Au revoir.
(*klient zavěšuje*)

AGENTKA: Anything else?

TLUMOČNÍK: Est-ce qu'il y aurait d'autre chose ?

AGENTKA: He hung up. OK, alright. Thank you for your assistance.

TLUMOČNÍK: Thank you. Thanks for using our service. You have a good day.

AGENTKA: Have a nice day. OK, thank you.

TLUMOČNÍK: Bye bye.

AGENTKA: Bye.

HOVOR: FR_30 **AGENTKA:** Agentka_6

DÉLKA: 18:08 **TLUMOČNICE:** FR_Tlu_1

PROBLÉM: Klientka posílá odpověď ve výběrovém řízení, jejíž součástí je i dokument Excel. Klientka neví, jak ho poslat.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?

KLIENTKA: Allô ?

AGENTKA: Hello?

KLIENTKA: Allô ?

AGENTKA: Ehh... I don't speak French.

KLIENTKA: Ah !

AGENTKA: Please hold the line, I will call a translator, OK?

KLIENTKA: Yes.

AGENTKA: Thank you.

(agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit klient ID. (agentka mačká číslo)
For Spanish, ... (agentka mačká omylem 1)
Please enter your personal code.

AGENTKA: (potichu) Ahh!
Please enter your personal code.
A representative will be added to complete your call.

(agentka zavěšuje a opět vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit klient ID. (agentka mačká číslo)
For Spanish, press 1. For all other languages, press... (agentka mačká 2)
Please speak the name of the desired language.

AGENT: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1... (agentka mačká 1)
Please enter your personal code.
Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudbu)

TLUMOČNICE: Hello, this is (jméno tlumočnice), for French number (ID tlumočnice). Do you already have your French speaker on the line or may we assist with the dial-out?

AGENTKA: Hello, my name is (jméno agentky), I am from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you please introduce yourself and ask her how I can assist her?

TLUMOČNICE: Certainly.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.

(agentka přidává klientku do konferenčního hovoru)

TLUMOČNICE: Bonjour, je suis interprète français-anglais pour (jméno agentky) d'Ariba. Que puis-je faire pour vous ?

KLIENTKA: Ehh... on essaie de faire un dossier en ligne du (název nakupující společnosti) et on est coincé. On arrive pas du tout.
Puis on sait même pas sur quelle page on est arrivé ehh...

TLUMOČNICE: We are... We respond to an offer online.

KLIENTKA: (přes tlumočnici) ...à la page ici.

TLUMOČNICE: And we are trying to put in a document but we are stuck. I am not even able to tell you where we are at this point in the website.

AGENTKA: OK, can she tell me ehh... which company invited her to the event and what the document number is?

KLIENTKA: Je suis...

TLUMOČNICE: (chce přetlumočit, překryv hlasů)

KLIENTKA: ...moi j'ai besoin des connaissances en français en fait...

TLUMOČNICE: Allô, Madame, Madame...

KLIENTKA: Oui ?

TLUMOČNICE: Je suis interprète

KLIENTKA: D'accord.

TLUMOČNICE : ...donc je vais interpréter la conversation entre vous. Elle demande...

KLIENTKA: D'accord. Alors si vous voulez... (překryv hlasů) ...un offre.

TLUMOČNICE: Pardon?

KLIENTKA: Une offre de services. Je suis en train de faire une offre de serv... une offre (název nakupující společnosti).

TLUMOČNICE: Quel site ?

KLIENTKA: Une offre (název nakupující společnosti).

TLUMOČNICE: OK, (název nakupující společnosti). The company's (název nakupující společnosti) and she got confused when she heard your English so I explained once more that I am the interpreter.

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: Et le numéro de document ?

KLIENTKA: Le numéro de document ? Alors... (hledá) c'est le 391718.

TLUMOČNICE: 391718?

KLIENTKA: 391718.

TLUMOČNICE: 391718 is the document number.

AGENTKA: Ehh can you repeat that number once again please?

TLUMOČNICE: 391718.

AGENTKA: OK, thank you.

TLUMOČNICE: Merci.

(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: Can I please have her user ID and company's name? Her company's name?

TLUMOČNICE: Le nom de votre société et votre identifiant d'utilisateur, SVP ?

KLIENTKA: Le numéro d'identifiant, alors nous, c'est (*název klientčiny společnosti*)...

TLUMOČNICE: The name of her company is (*název klientčiny společnosti*).

KLIENTKA: Parce que je suis la comptable.

TLUMOČNICE: They're just trying to figure out their user ID.

KLIENTKA: (*emailová adresa*)

TLUMOČNICE: And it's: (*opakuje adresu*).

AGENTKA: OK. I am just going to pull up that account and then I can assist her with the event OK?

TLUMOČNICE: D'accord, je vais chercher votre dossier, votre compte...

KLIENTKA: D'accord.

TLUMOČNICE: ... après ça je serai en mesure de vous aider événement.

KLIENTKA: D'accord.

TLUMOČNICE: OK.

(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: OK, good. I'm... looking at the event. Where is she trying to upload that document?

TLUMOČNICE: Alors, j'ai l'événement devant moi. Où est-ce que vous essayez de télécharger votre document ?

KLIENTKA: Alors, je... premier point. (*pousmání*) J'essaie joindre tous les fichiers un par un, le cinq, le six, le sept, et ça m'a tout supprimé. Ça, c'est premier point. Ça l'a pas conservé, donc j'ai recommencé.

TLUMOČNICE: Alright, so we are at the very beginning. We were trying to go, *ehh* one by one, number 5, number 6, number 7. It looks like it has deleted everything and that we're going to have to start all the way over.

AGENTKA: *Ehh...* OK. Apparently the information was not saved so indeed, she will need to *ehh...* respond, enter her responses again. And along the way, what she can maybe do is save her responses while she works on it.

TLUMOČNICE: Apparemment, vos réponses n'ont pas été sauvegardées.

KLIENTKA: Oui ?

TLUMOČNICE: Il faut les rentrer encore et à chaque fois, de temps en temps, il faut sauvegarder. Pour enregistrer.

KLIENTKA: Enregistrer, d'accord.

TLUMOČNICE: Avant de confirmer.

KLIENTKA: D'accord. Après j'ai un autre souci, c'est plus important (*úsměv*). J'ai été... il y a le fichier Excel qu'on doit joindre, on doit joindre un fichier Excel. Et je vais dans la base "Importer depuis Excel".

TLUMOČNICE: Oui ?

KLIENTKA: Et après, je fais les étapes et ça ne marche pas.

TLUMOČNICE: OK. We will do that next time. But my biggest concern is that we need to upload an Excel file and so we're going to the very rear. It says we should be able to import the Excel file, we follow all the steps but it doesn't work.

AGENTKA: OK, which info... does she need to upload information, an Excel file?

TLUMOČNICE: I'm sorry, Madam, I didn't understand you?

AGENTKA: OK. What exactly does she need to do? To upload an Excel file?

TLUMOČNICE: Donc vous souhaitez joindre un fichier Excel ?

KLIENTKA: Oui. Je joins un fichier. Si vous voulez, j'essaie de compléter l'étape 4. "Parcourir", j'essaie l'étape 3 – "Parcourir", j'ai joint mon fichier Excel. Ensuite, je dois faire l'étape 4 – "Télécharger". Donc l'étape 3 "Parcourir", ça va. Quand je fais la dernière étape, j'ai "Télécharger" et normalement selon votre document d'aide, quand on tape "Télécharger" ça doit, ça doit mettre "Importation réussie".

TLUMOČNICE : *Ehm. (souhlasně)*

KLIENTKA: Sauf quand je clique sur "Télécharger", ça ne marche pas.

TLUMOČNICE: Yes, I am trying to upload...

KLIENTKA: *Olala*, là il y a "une erreur de système s'est produite..."

AGENTKA: I'm sorry, I cannot understand if she's talking and you're talking, I am sorry.

KLIENTKA: Oui.

TLUMOČNICE: Oh yeah, she said: I'm trying to upload an Excel file and so when I go down to step 3 "Browse", that's fine, I can browse, I can locate my file but when I get to the last step though where it says "Upload", that's where it doesn't work. It is supposed to upload and give me a message that it was successfully uploaded but it does not do it.

AGENTKA: OK, now look. *Ehh...* the Import response from Excel. It is actually basically if she has responses that she needs to upload. But not... it's not intended *ehh...* for her to add attachment. So if she wants to attach a document to the event, basically what she needs to do is go to that... go to the event and click on the link where it says attach a file. She shouldn't use the "Excel import" *ehh* button. But just go to a link where it says "Attach a file". It is next to each question.

TLUMOČNICE: Au lieu d'utiliser Parcourir, Télécharger un fichier Excel,...

KLIENTKA: Oui ?

TLUMOČNICE: Vous trouvez... clique le lien *ehh...* en anglais "Attach a file", donc "Attacher un fichier" ou une pièce-jointe, je ne sais pas comment c'est... c'est traduit sur votre site...

KLIENKA: Télécharger les pièces-jointes, oui.

TLUMOČNICE: ...télécharger les pièces-jointes à côté de chaque question. Et c'est là... c'est lieu d'utiliser... cette... ce lien-là pour télécharger vos documents Excel.

KLIENKA: Bon, je vais essayer. Parce-que là, ça me... en fait... attendez.

TLUMOČNICE: Now I'm gonna try that.

KLIENKA: Ça me met : "ouvrir avec WinRar ou alors Enregistrer le fichier". Ça me... J'ai beau essayé... ça ne marche pas.

TLUMOČNICE: No, it's not letting me do it there either. It's giving me an option to Open or to Save. So it doesn't seem that any of the way I'm trying is working.

AGENTKA: No! Ehh... can she, umm... For example, let's go to one of the questions where she needs to attach a file. Let's go for example to 5.1.

TLUMOČNICE: On va chercher ensemble. Donc... on va choisir question 5.1, d'accord ?

KLIENKA: 5.1 ?

AGENTKA, TLUMOČNICE: Ehm. (*souhlasně*)

KLIENKA: Ah non, mais ça je sais faire. Ehh c'est pas, c'est le fichier, ni pièce-jointe en format PDF... je sais les joindre, y a pas de souci. C'est lorsque je veux importer nos fichiers Excel. Y a un fichier Excel que (*název nakupující společnosti*) envoie, avec tous des renseignements. Joindre les pièces, joindre je sais le faire, ça y pas de souci. C'est simplement le fichier Excel que la... que mon client ehh remplit avec toutes les questions.

TLUMOČNICE: Ehm. (*souhlasně*)

KLIENKA: C'est ça que je n'arrive pas à joindre ehh à la demande.

TLUMOČNICE: OK, so attaching a PDF file is not a problem, I know how to do that. But (*název nakupující společnosti*) has asked... has sent out an Excel file with all the questions they want us to answer. So we have filled it in, and now we gotta give it back to them. We're trying to upload this Excel file and send our response to them, per their request and that's what we're having trouble doing.

AGENTKA: Where does she need to attach this Excel file? In which section?

TLUMOČNICE: (*chce přetlumočit*)

KLIENKA: Je veux l'importer dans l'onglet tout en bas, "Importer depuis Excel".

TLUMOČNICE: It's only in the bottom where it says Import an Excel file.

AGENTKA: Which section? Can she give me a number?

TLUMOČNICE: (*chce přetlumočit*)

KLIENKA: Y a pas de nombre, c'est tout en bas. Il y a "Soumettre", "Mettre à jour les totaux", "Enregistrer", "Composer un message", "Importer depuis Excel". Y a pas de numéro. Les numéros, le... le 5.1, 6.2 etc., je sais faire. J'ai joint ces PDF, c'est simplement des informations qu'on doit joindre. Ce que je ne sais pas, c'est où importer mon fichier Excel que (*název nakupující společnosti*) envoie pour répondre à des questions dessus.

TLUMOČNICE: (*chce přetlumočit*)

KLIENKA: (*frustrovaně*) Et pour le joindre, comme on ne voit pas où joindre, moi je fais "Importer depuis Excel". Dans un onglet tout en bas, sur mon écran.

TLUMOČNICE: So it's...

KLIENKA: Y a pas de numéro !

TLUMOČNICE: It's not part of these sections that are numbered, for example 5.1 or 6.2. It's not part of any of those. I do know how to attach PDFs to those sections without any trouble at all. But down at the very very bottom, you've got a list of choices...

AGENTKA: Ehm. (*souhlasně*)

TLUMOČNICE: Down there it says Submit, so it's not part of any particular section. It's separate, it's got its own tab and it says Import Excel file. So we're trying to use that one. And this is something that (*název nakupující společnosti*) has asked us to do. They sent it to us, asked us to fill it in, and send it back to them.

AGENTKA: OK. Now this Import Excel feature, as I explained – first she needs to download the content and then she can upload it again, OK? But she can only enter her responses in that Excel sheet. When it comes to other documents that need to be uploaded, she will not be able to add... add those attachments. She will have to do it ehh within the event itself. And if this doesn't seem to be working, she cannot upload it, what she can do is ehh maybe compose a message and attach the file to that message. And send it to (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNICE: D'accord. Donc je vois là où (*linka na okamžik vypadává*) et si vous avez téléchargé les documents fournis par (*název nakupující společnosti*)...

KLIENKA: Oui ?

TLUMOČNICE: ...vous avez rempli le document avec vos réponses,...

KLIENKA: Oui ?

TLUMOČNICE: ...vous serez en mesure de télécharger votre document Excel avec réponses si c'est (*linka opět vypadává*) si c'est pratiquement exactement la même chose que (*jméno nakupující společnosti*) a envoyé. Si télécharger n'est pas faisable....

KLIENKA: D'accord.

TLUMOČNICE: Si ça ne va pas du tout, une autre option est de composer un message à (*název nakupující společnosti*)...

KLIENKA: Oui, d'envoyer en message, oui.

TLUMOČNICE: Voilà, comme pièce-jointe à ce message.

KLIENTKA: D'accord, OK. Attendez, je cherche les messages, j'ai vu tout à l'heure... (*směje se*)
Donc supply, c'est sur supply, non ? C'est quoi le mail *ehh...* le message à qui aussi ? L'adresse mail ? Il faut l'envoyer... si vous dites envoyez un message, il faut que je l'envoie à qui ?

TLUMOČNICE: So if I'm going to use the message feature,...

AGENTKA: Yeah?

TLUMOČNICE: ...who do I send the message to?

AGENTKA: It will be sent directly to the owner of the event.

TLUMOČNICE: Votre message sera envoyé directement au propriétaire de l'événement.

KLIENTKA: Non, mais *ehh...* j'envoie à *ehh, ehh...* si j'envoie un mail, il faut bien que j'aie une adresse mail ! Je l'envoie comment ? Un message ? Si vous voulez que je joigne une pièce-jointe, je l'envoie où ? Où est-ce que j'envoie ce message ? Sur ma boîte mail ou par rapport au site ? Je vois pas... je vois pas du tout... ah, "Composer un message", ah ça c'est quoi... la, ah ben non... ah d'accord, OK.

TLUMOČNICE: Vous avez trouvé ?

KLIENTKA: (*oddechne si, směje se*) C'est tout en bas, y a un onglet qui est marqué "Composer un message". C'est là qu'il faut le faire ?

TLUMOČNICE: Alright, she was confused she thought you meant to send an email. And she just has found the tab at the bottom where it says Compose a message.

AGENTKA: Yeah.

KLIENTKA: D'accord, OK. C'est compris. *Urrr...* (*oddechne si, směje se*)

TLUMOČNICE: She understands now.

AGENTKA: OK.

KLIENTKA: Bon, ça c'est parfait. Je vais faire un essai. (*směje se*)

TLUMOČNICE: OK, I'll give it a try.

AGENTKA: OK.

KLIENTKA: Voilà.

AGENTKA: Great, great. Anything else I can help her?

TLUMOČNICE: D'accord...

KLIENTKA: Non, ça va aller, merci. Merci, on rappellera s'il y a un souci.

TLUMOČNICE: No, thank you. We'll call back if we need to.

AGENTKA: OK, alright.

KLIENTKA: Merci, au revoir.

AGENTKA: OK, have a nice day.

TLUMOČNICE: Bonne journée.

KLIENTKA: Merci.
(*klientka zavěšuje*)

TLUMOČNICE: Thank you. Oh, Madam thank you very much for using the service. Anything else for us?

AGENTKA: Oh no, that would be it for now. Thank you very much.

TLUMOČNICE: You're welcome, thanks for calling and have a great day.

AGENTKA: OK, you too, thank you.

TLUMOČNICE: Thank you, bye bye.

AGENTKA: Bye.

HOVOR: FR_31

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 15.56

TLUMOČNÍCI:

FR_Tlu_11 a FR_Tlu_2

PROBLÉM: Klient byl pozván k výběrovému řízení. Nemůže se však připojit k účtu.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?

KLIENT: Je souhaitais parler en français, SVP.

AGENTKA: One moment please, I will call a translator.

(*agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)

For Spanish, press 1. For all... (*agentka mačká 2*)

Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not press 2. (*agentka mačká 1*)

Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)

Please hold for the next available interpreter.

(*hraje hudba*)

TLUMOČNÍK: Hello, this is (*jméno a ID tlumočnicka*), your French interpreter. Is the customer with you or did you need me to dial out for you?

AGENTKA: Hi (*jméno tlumočnicka*), this is (*jméno agentky*) from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you please introduce yourself and ask him how I can assist him?

TLUMOČNÍK: Yeah, of course.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.
(agentka přidává klienta do konferenčního hovoru)

TLUMOČNÍK: Allô bonjour, bonjour, je vais être là aujourd'hui pour traduire la conversation pendant que vous serez en train de parler à la représentante Ariba. Elle vous demande comment est-ce qu'elle pourrait vous aider ?

KLIENT: Voilà, donc voilà ce qui se passe, c'est que j'ai reçu un appel d'offre de la part de (jméno nakupující společnosti). Le document, il s'appelle DOC396195. Quand je vais sur, sur la page Ariba, ehh... je n'arrive pas à l'ouvrir. Pourquoi ? Parce-que d'abord je dois être marqué avec (jistá pobočka klientovy společnosti) et pas avec (jiná pobočka klientovy společnosti), entreprise d'électricité qui se trouve à Perpignan. Donc là, c'est (první pobočka)... (linka tlumočnicka se odpojuje)...or il y a deux E dans notre nom. Et donc on n'arrive pas à le rentrer. J'avais déjà demandé à une époque, là, à le faire changer, il avait été changé puis il est remis comme ça. Alors si vous voulez des renseignements, je peux vous les donner pour que je puisse accéder à cette base et pouvoir répondre à ce devis.

AGENTKA: Excuse me, one moment. Ehh... (jméno tlumočnicka) are you still there on the phone?

KLIENT: Je souhaiterais parler français, SVP.

AGENTKA: Oh, one moment please. We lost connection with again with the translator, one moment. I'll call again. One moment.
(agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (agentka mačká číslo)
For Spanish, press 1. For all other languages press... (agentka mačká 2)
Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1,... (agentka mačká 1)
Please enter your personal code. (agentka mačká kód)
Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudba)

TLUMOČNICE: This is (jméno a ID tlumočnice) for French. Is your client with you or did you need me to call them for you?

AGENTKA: Hi (jméno tlumočnicka), my name is (jméno agentky). I am from Ariba. I have the customer with me on the line. I also had a translator just a few moments ago but we lost connection with him. Can you please apologize and ask him how I can assist him?

TLUMOČNICE: OK.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.
(agentka přidává klienta do konferenčního hovoru)

KLIENT: Bonjour.

TLUMOČNICE: Allô, bonjour, bonjour Monsieur, je serai votre interprète. Nous avons (jméno agentky) sur la ligne d'Ariba. D'abord, j'aimerais m'excuser parce que vous aviez un interprète plus tôt mais la communication était coupée. Comment pouvons-nous vous aider ?

KLIENT: OK. Voilà, alors moi je souhaiterais d'accéder à un appel d'offre qui se trouve sur votre base Ariba. On appel d'offre de (název nakupující společnosti) qui s'appelle DOC396195...

TLUMOČNICE: 39?

KLIENT: (zvýší hlas) DOC396195.

TLUMOČNICE: OK. Je vais...un moment, je vais traduire pour vous, d'accord ?

KLIENT: OK.

TLUMOČNICE: OK. I would like to have access to an offer from the company named (název nakupující společnosti) and the number is 396195.

AGENTKA: OK, 36xxxx?

TLUMOČNICE: No, 39.

AGENTKA: 39xxxx?

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: OK. Just a moment please.

TLUMOČNICE: Un moment, SVP.

KLIENT: Oui, oui.

TLUMOČNICE: Merci.

AGENTKA: Can I please have his name and his company name, please?

TLUMOČNICE: Pouvons-nous avoir votre nom et nom... le nom de votre compagnie, SVP ?

KLIENT: Alors, mon entreprise s'appelle (hlásuje název své společnosti)...

TLUMOČNICE: Et votre nom ?

KLIENT: ...et moi je suis Monsieur (jméno, hlásuje).

TLUMOČNICE: OK, merci. The name of the company is (hlásuje název společnosti) and my name is Mr. (hlásuje jméno).

AGENTKA: One moment please.

TLUMOČNICE: Un moment.

KLIENT: Ehm. (souhlasně)

AGENTKA: So this is the, Mr. (jméno), the company name is once more (název, hlásuje)...

TLUMOČNICE: No, S like sugar, (hlásuje zbytek).

AGENTKA: (přítakává)

AGENTKA: Ah OK, great.
(*pauza*)
And he needs access to the event, correct?

TLUMOČNICE: Et vous voulez accéder à l'événement, n'est-ce pas ?

KLIENT: C'est ça. Et alors, voilà, je peux – peut-être ça va vous aider – moi quand j'essaie de, de, d'aller sur la base Ariba, je suis marqué avec S, E – un seul E alors que moi, j'ai deux E dans mon entreprise. Vous voyez ce que je veux dire ?

TLUMOČNICE: OK. Maybe that will help you. When I go... when I try to access,...

AGENTKA: *Ehm. (suhlasně)*

TLUMOČNICE: ...the name of the company is two E but in the computer there is only one.

AGENTKA: Correct, there is only one.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: That's why I was asking actually. Basically, that is how the account was set up by (*jméno nakupující společnosti*). *Ehh*, either he can contact (*jméno nakupující společnosti*) to have this corrected or he can proceed with how it has been created by (*jméno nakupující společnosti*).

TLUMOČNICE: OK. Monsieur, c'est comme ça que (*jméno nakupující společnosti*) a... a mis le nom...

KLIENT: Ah, d'accord, OK.

TLUMOČNICE: Donc ce que vous pouvez faire, c'est que vous pouvez les contacter pour qu'ils corrigent cela ou bien vous pouvez le laisser comme ça, comme c'est dans l'ordinateur.

KLIENT: D'accord, je le laisserai comme ça parce que c'est moins compliqué.

TLUMOČNICE: OK, I'll leave it like that because it's less complicated.

AGENTKA: Allright, good, allright. What I can do then... *ehh*... if he is not able to access the event, what I can do is send him an email to reset the password and then he can try again to access.

TLUMOČNICE: To reset, OK. Ce que je vais faire pour que vous puissiez accéder, je vais vous envoyer – si vous n'avez pas accédé, je vais vous envoyer un email adresse pour réinitialiser le mot de passe et puis vous pourrez réessayer.

KLIENT: D'accord. Donc vous voulez mon mail?

TLUMOČNICE: Do you want my email?

AGENTKA: *Ehh*, yes he can please tell me what it is... (*malá pauza*)

TLUMOČNICE: Oui...

AGENTKA: So I can verify it, *ehm*.

KLIENT: Donc c'est (*hláskuje emailovou adresu*).

TLUMOČNICE: (*ověřuje, hláskuje zpět*) live. fr ?

KLIENT: Oui, live. Live.fr.

TLUMOČNICE: Merci. Yes, it's the name of the company (*hláskuje*)@live.fr.

AGENT: Great. I sent him an email.

TLUMOČNICE: OK. Je vous ai envoyé l'email, Monsieur.

KLIENT: OK, attendez, je vais regarder.

TLUMOČNICE: OK, one second, I'm gonna verify.

KLIENT: Donc pour l'instant, pour l'instant je l'ai pas.

TLUMOČNICE: I haven't received it yet.
(*pauza*)

AGENTKA: OK. Let's just wait for a minute or so and see if it comes in.

TLUMOČNICE: *Ehm*. Nous devons attendre peut-être une ou deux minutes pour voir.

KLIENT: Oui, oui, oui.

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: Je ne vous lâche plus.

TLUMOČNICE: Pardon ? (*zaskočeně, s úsměvem*)
(*klient se směje*)

KLIENT: Je ne vous lâche plus, maintenant que je vous ai.

TLUMOČNICE: OK. Now that I have you over the phone I'm not letting you go.
(*agentka i tlumočnice se smějí*)

AGENT: Haha, OK no problem.

TLUMOČNICE: D'accord.
(*pauza*)

AGENTKA: Can he maybe also check his spam folder to see if it maybe went there?

TLUMOČNICE: What is it, the spam?

AGENTKA: Yeah.

TLUMOČNICE: Oui, Monsieur est-ce que vous pouvez le dossier de spam. Peut-être que l'email est allé là-bas.

KLIENT: OK, OK oui mais, mais ça je... indésirable. Ah, c'est bon, je l'ai sur... c'est bien passé sur ma boîte de réception et j'ai les deux. Deux fois.

TLUMOČNICE: I got...

KLIENT: Donc je l'ouvre ?

TLUMOČNICE: Do I open it?

AGENTKA: Yes.

KLIENT: Oui.
 TLUMOČNICE: Oui.
 KLIENT: OK, donc : nouveau mot de passe. Je peux, je peux garder le même qu'avant ou non ?
 TLUMOČNICE: Can I keep the same one before or no? The same password.
 AGENTKA: No, he needs to create a new one.
 TLUMOČNICE: Non Monsieur, il faudra créer un nouveau.
 KLIENT: D'accord.
 TLUMOČNICE: OK.
 (pauza, klient vytváří nové heslo)
 KLIENT: OK, c'est bon.
 AGENTKA: OK? It's fine?
 TLUMOČNICE: It's OK.
 AGENTKA: Great. Anything else I can help with?
 TLUMOČNICE: Est-ce que il y a d'autre chose qu'on pourrait vous aider, Monsier ?
 KLIENT: Oui, est-ce qu'il faut que je remplisse l'ID utilisateur Ariba Network ou non ? Ou c'est pas la peine ?
 TLUMOČNICE: L'ID vous dites ?
 KLIENT: ID, ID utilisauter Ariba Network.
 AGENTKA: Ah, no.
 TLUMOČNICE: Do I need to...
 AGENTKA: No, no, no.
 KLIENT: Non.
 TLUMOČNICE: Non.
 KLIENT: Bon écoutez, j'espère que je vais pouvoir y accéder maintenant ? Donc je reste avec (*jméno jeho společnosti*) avec un seul E, hein ?
 TLUMOČNICE: OK. I hope l'll be able to access it. So now l'll stay with (*jméno jeho společnosti*) with just one E.
 AGENTKA: Yeah, OK?
 TLUMOČNICE: Oui.
 KLIENT: Bon.
 AGENTKA: Does he want me to stay with him on the phone so he'll access the event?
 TLUMOČNICE: Est-ce que vous voulez qu'on reste sur la ligne avec vous pendant que vous accédez à l'événement ?
 KLIENT: OK, OK. Je vais le faire tout de suite.
 TLUMOČNICE: OK, l'll do it right now.
 AGENTKA: OK.
 TLUMOČNICE: D'accord.
 (pauza)
 KLIENT: "Mettre à jour le contact et le profil de l'organisation. "
 TLUMOČNICE: They want me to... to... to update the contact of the company.
 AGENTKA: Ehh... he can, he can close that window for now.
 KLIENT: Ah, close.
 TLUMOČNICE: Oui, vous pouvez fermer la fenêtre.
 AGENTKA: Yeah, yeah.
 AGENTKA: He can do that later but for now he needs to go to the event.
 TLUMOČNICE: Vous pouvez le faire plus tard, mais pour le moment allez à l'événement.
 KLIENT: Oui, oui. OK, c'est très bien, je peux y aller. Je vous remercie.
 TLUMOČNICE: OK, thank you, I found it.
 KLIENT: Merci beaucoup.
 AGENTKA: You're welcome.
 TLUMOČNICE: Thank you.
 De rien, Monsieur.
 KLIENT: Au revoir.
 AGENTKA: OK then, bye bye.
 TLUMOČNICE: Bye bye, au revoir.
 (klient zavěšuje)
 TLUMOČNICE: Madam, thank you for using our services, have a wonderful day.
 AGENTKA: Thank you, you too, OK?
 TLUMOČNICE: Allright then. Bye.
 AGENTKA: Allright, bye bye.

HOVOR: FR_32

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 6:07

TLUMOČNICE: FR_Tlu_2

PROBLÉM: Klientka chce odpovědět na výběrové řízení. Nemůže se však přihlásit do systému, protože jí chybí přihlašovací údaje (uživatelské jméno a heslo).

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How can I help you?
(*krátká pauza*)

KLIENTKA: Bonjour, ehh, do you speak French?

AGENTKA: No, I don't speak French but can you speak English or would you like me to call a translator?

KLIENTKA: Yes, please.

AGENTKA: Translator, OK. Please hold the line, OK?

KLIENTKA: OK.

AGENTKA: Thank you.

KLIENTKA: Thank you.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press 1... (*agentka mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: French.

AUTOMAT: I understood French. If this is... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudbu*)

TLUMOČNICE: Hello, this is (*jméno a ID tlumočnice*) for French. Is your client with you or do you need me to call them for you?

AGENTKA: Hi (*jméno tlumočnice*), my name is (*jméno agentky*), I am from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you please introduce yourself and ask her how I can assist her?

TLUMOČNICE: OK.

(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

AGENTKA: Thank you, please...

TLUMOČNICE: Allô ?

AGENTKA: ...go ahead.

TLUMOČNICE: Allô, bonjour. Je serai votre interprète. Nous avons (*jméno agentky*) sur la ligne. Comment pouvons-nous vous aider ?

KLIENTKA: Bonjour Madame. Ehh... je vous appelle parce que je travaille pour une agence de communication. Et on a reçu un message d'invitation du groupe (*název nakupující společnosti*). J'essaie de me connecter. Sur le moment, je dois pas avoir le bon mot de passe et du coup, je parviens pas à me connecter à la plateforme.

TLUMOČNICE: OK. Yes, I'm working for this communication company and we received a message, ehh... an invitation message from (*název nakupující společnosti*)...

KLIENTKA: Ehm. (*souhlasně*)

TLUMOČNICE: ...and I'm trying to connect but I don't think I have the right password.

AGENTKA: OK, no problem, I can help her with that. Can she tell me, what... ehh, in the invitation, there is a document number of the event that she needs to access. Can I please have the document number and also her username?

TLUMOČNICE: Pouvez-vous nous donner le numéro de document qui est dans le...

KLIENTKA: D'accord.

TLUMOČNICE: ...l'événement et aussi votre numéro d'identifiant, SVP ?

TLUMOČNICE: D'accord, alors le document, c'est écrit : DOC401826...

TLUMOČNICE: Oui.

KLIENTKA: Et mon identifiant, c'est mon adresse mail, c'est (*křestní jméno*) au féminin avec un E...

TLUMOČNICE: OK.

KLIENTKA: ...point (*příjmení klientky*) arobase...

TLUMOČNICE: Ah, un moment.

KLIENTKA: Pardon.

TLUMOČNICE: (*hláskuje první tři písmena příjmení*)

KLIENTKA: (*hláskuje zbytek*)

TLUMOČNICE: OK.

KLIENTKA: Arobase...

TLUMOČNICE: Oui...

KLIENTKA: (*hláskuje zbytek emailu*)

TLUMOČNICE: Agence sans s, hein ?

KLIENTKA: Non, agence sans s, au singulier, tout à fait, point com.

TLUMOČNICE: Point com, OK.
The document number is DOC401826 and the user name is email address...

AGENTKA: Ehm. (*souhlasně*)

TLUMOČNICE: ... spelled (*hláskuje pomocí slov*)

KLIENTKA: OK, thank you very much, (*jméno tlumočnice*). One moment, please.

TLUMOČNICE: Un moment, Madame, SVP.

KLIENTKA: D'accord, merci.

TLUMOČNICE: OK, thank you.

AGENTKA: OK.

(*pauza, agentka vyhledává*)
OK, I have located her account. I have sent her an email so she can create a new password and access the event.
TLUMOČNICE: OK. Madame, j'ai vu votre compte, je vous ai envoyé un email...
KLIENKA: OK.
TLUMOČNICE: ...avec un nouveau numéro de passe. Vous pourriez accéder à l'évènement.
KLIENKA: OK, d'accord, ben merci beaucoup.
TLUMOČNICE: OK, thank you very much.
AGENTKA: You're welcome. Is there anything else I can help with?
TLUMOČNICE: Est-ce que il y a d'autre chose qu'on pourrait faire pour vous, Madame ?
KLIENKA: Non, non, ça va aller, je pense. Merci beaucoup à toutes les deux.
TLUMOČNICE: Ah, thank you. De rien, Madame. You're welcome.
KLIENKA: Au revoir.
AGENTKA: OK then, have a nice day. Bye bye.
TLUMOČNICE: Au revoir, passez une bonne journée.
KLIENKA: Au revoir.
(*klientka zavěšuje*)
TLUMOČNICE: (*jméno agentky*), thank you for using our service. Have a wonderful day.
AGENTKA: Thank you very much for your help.
TLUMOČNICE: You're welcome.
AGENTKA: OK, bye.

HOVOR: FR_33 **AGENTKA:** Agentka_6
DÉLKA do odpojení tlumočnicka: 5:44 **TLUMOČNÍK:** FR_Tlum_18
PROBLÉM: Klient odpovídá ve výběrovém řízení a ke své nabídce potřebuje přiložit soubor.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?
KLIENKA: Oui, bonjour Madame. C'est pour problème en remplissant le support Ariba...
AGENTKA: Excuse me, one moment please. I don't speak French. I'll call a translator.
KLIENKA: OK.
AGENTKA: OK? Thank you.
(*agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)
AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit... (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For... (*agentka mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.
AGENTKA: French.
AUTOMAT: I understood French. If this is correct press 1, if not... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)
AUTOMAT: Please continue to hold.
(*hraje hudba*)
TLUMOČNÍK: This is (*jméno tlumočnicka*), French interpreter (*ID tlumočnicka*). Do you have a customer with you or you have me to dial them for you?
AGENTKA: Hello, my name is (*jméno agentky*) and I am from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you please introduce yourself and ask him how I can assist him?
TLUMOČNÍK: Very good.
AGENTKA: Thank you, please go ahead.
(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)
TLUMOČNÍK: Allô, bonjour. Il y a (*jméno agentky*) d'Ariba qui est sur la ligne. Je suis votre interprète pour cet appel. Comment peut-on vous aider ?
KLIENKA: Oui, bonjour Monsieur. Je vous appelle, parce qu'on est en train de remplir un Support Ariba pour la (*název nakupující společnosti*). Je sais pas si vous avez besoin que je vous donne des identifiants ou... ?
TLUMOČNÍK: I would like to fill a form, Ariba form from (*název nakupující společnosti*) and I would like to know if you need my ID?
AGENTKA: Yes. (*nejistota*) Can I have his user name and can I also have the... if he's been invited to an event, the document number of the event.
TLUMOČNÍK: Est-ce que je peux avoir le nom d'utilisateur et aussi le numéro de document ?
KLIENKA: Oui, le... le nom d'utilisateur, c'est (*uživatelské jméno, hláskuje*).
TLUMOČNÍK: The user name is (*opakuje uživatelské jméno a hláskuje*).
AGENTKA: How do you spell (*přijmení*)?
TLUMOČNÍK: Comment vous épelez (*přijmení*) ?
KLIENKA: (*hláskuje rychle přijmení ve francouzštině*)
TLUMOČNÍK: (*hláskuje pomaleji v angličtině*)
AGENTKA: So (*hláskuje přijmení zpět*), correct?

TLUMOČNÍK: Correct.

AGENTKA: OK. OK, the user name needs to be in an email format. (*malá pauza*)

TLUMOČNÍK: Le nom d'utilisateur doit être en forme email.

KLIENT: Ah !

(*do hovoru vstupuje kolegyně klienta, poslouchala hovor přes reproduktor*)

KOLEGYNĚ: (*hláskuje pomalu anglicky emailovou adresu, podle přízvuku rodilá mluvčí*)

AGENTKA: OK, thank you.

KLIENT: (*anglicky s francouzským přízvukem*) And the number is 370177726.

AGENTKA: OK, good. I am in the account, I have the event in front of me. How can I assist?

KLIENT: Yes, the problem is the question number... (*hledá*)

KOLEGYNĚ: We were attaching a document for...

KLIENT: It's pricing, the price. 5.1.

AGENTKA: Yes?

KLIENT: So there, I am attaching a document for pricing and there is no link for join the document.

(*pauza*)

TLUMOČNÍK: This is the interpreter speaking. The customer speaks English. Do you need me to remain on the line or to disconnect?

AGENTKA: Ah, you can disconnect please, because...

TLUMOČNÍK: We appreciate your service.

KOLEGYNĚ: Maybe we can speak English.

AGENTKA: OK, OK. Thank you.

KOLEGYNĚ: Thank you.

(*tlumočnick se odpojuje, hovor dále pokračuje bez něj*)

15.5 Německé přepisy

Hovor:	DE_1	AGENTKA:	Agentka_1
Délka:	10:30	TLUMOČNICE:	DE_Tlu_1
Problém: <i>Klient má zamčený účet. Potřebuje ho odemknout.</i>			
AGENTKA:	Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (<i>jméno agentky</i>). How may I help you?		
KLIENT:	(<i>jméno klienta</i>), hallo!		
AGENTKA:	Hello! Ehh...		
KLIENTKA:	Do you speak German?		
AGENTKA:	I... unfortunately, I don't Sir. But I call an interpreter for us? To help us?		
KLIENT:	Yeah?		
AGENTKA:	OK. One moment, please. Thank you. <i>(agentka dává klienta na režim HOLD a vytáhí tlumočnickou linku)</i>		
AUTOMAT:	Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (<i>agentka mačká číslo</i>) For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (<i>agentka mačká 2</i>) Please speak the name of the desired language.		
AGENTKA:	German.		
AUTOMAT:	I understood German. If this is correct press 1, if not press 2. (<i>agentka mačká omylem 2</i>) Please speak the name of the desired language.		
AGENTKA:	German.		
AUTOMAT:	I understood German. If this is correct press 1... (<i>agentka mačká 1</i>) Please enter your personal code. (<i>agentka mačká kód</i>) Please hold for the next available interpreter. <i>(hraje hudba)</i>		
TLUMOČNICE:	<i>(jméno a ID tlumočnice)</i> for German. Is your customer with you or do you require a dial-out?		
AGENTKA:	No, thank you. You know what – the client is already on the line so I'm just going to put you in the conference call. Please introduce yourself and the customer what the issue is today.		
TLUMOČNICE:	Yes. <i>(agentka přidává klienta do konferenčního hovoru)</i>		
TLUMOČNICE:	Ich bin Ihre Dolmetscherin. Wie können wir Ihnen heute helfen?		
KLIENT:	<i>(jméno klienta)</i> , hallo!		
TLUMOČNICE:	Guten Tag, Herr (<i>příjmení klienta</i>).		
KLIENT:	Guten Tag. Ehh... und zwar habe ich ein Problem. Ehh ich möchte mich auf der Ariba Plattform anmelden, ehh hatte allerdings mein Passwort vergessen, habe das jetzt dreimal falsch eingegeben und jetzt ist mein Account gesperrt.		
TLUMOČNICE:	OK. (<i>nejistě</i>) Ehh...my problem is that I wanted to ehh... sign up on the Ariba ehh...		
AGENTKA:	Platform?		
TLUMOČNICE:	Pardon me?		

AGENTKA: On the Ariba platform?

TLUMOČNICE: Yes. But *ehh...* I entered *ehh...* my acco... my num... my password wrong and now my account is locked.

AGENTKA: OK. *Ehh...* Sir, can you please give me your user name?

TLUMOČNICE: Können Sie mir bitte Ihren... Ihren Benutzernamen sagen?

KLIENT: Ja, das ist (*emailová adresa*).

TLUMOČNICE: Ist das (*hláskuje příjmení klienta*)?

KLIENTA: Ne, fast. Das ist (*hláskuje pomocí slov*).

TLUMOČNICE: O, M. O, M wie Otto?

KLIENT: Genau. O wie Otto, M wie Marta...

TLUMOČNICE: *Ehm.*

KLIENT: ...und dann A, K und E, R. (*hláskuje zbytek adresy*).

TLUMOČNICE: Und dann?

KLIENT: Wo sind Sie jetzt?

TLUMOČNICE: (*v polovině adresy*)

KLIENT: Genau, (*hláskuje konec adresy*).

TLUMOČNICE: Danke Ihnen Herr (*jméno klienta*).
That would be (*hláskuje adresu pomocí slov*).

AGENTKA: *Ehm.* The... the thing is that usually, the user name has the format of an email address. So in here, I have (*říká adresu, kde chybí zavináč*). Or you mean @?

TLUMOČNICE: (*opakuje adresu se zavináčem*)

AGENTKA: OK, sorry.

TLUMOČNICE: That's alright, Madam.
(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: Here we go, I found it. Yes Sir, your account is locked, so I'm going to unlock it. And then I'm going to send you an email that contains a link that would allow you to set a new secret question and reset the password also.

TLUMOČNICE: *Ehh* ja, ich sehe, dass Ihr Konto gesperrt ist. Ich werde es nun wieder öffnen und dann werde ich Ihnen eine Email schicken mit einem Link, *ehh...* das eine mechanische Frage enthält und dann können Sie Ihr Passwort wieder *ehh...* zurücksetzen.

KLIENT: OK, vielen Dank.

TLUMOČNICE: OK, thank you.

AGENTKA: Sir, can you please *ehh...* if you want, I can stay on the phone with you and you... if you want, you can confirm to me whether you have received this email?

TLUMOČNICE: Wenn Sie möchten, kann ich mit Ihnen für einen Moment noch am Telefon bleiben, damit Sie *ehh...* mir bestätigen können, dass Sie die Email bekommen haben.

KLIENT: Ja, ist gerade angekommen, die E-Mail.

TLUMOČNICE: Yes, I just got the email.

AGENTKA: Very well. OK, so *ehh...* is there anything else that I can do for you or do you think you'll manage from here?

TLUMOČNICE: OK. Kann ich Ihnen sonst noch irgendwie helfen oder *ehh...* denken Sie, dass Sie soweit dann alleine zurechtkommen?

KLIENT: *Ehh...* Ich muss mal eben die Frage... ich bin mir jetzt nicht sicher, was ich da eingegeben habe. Ich muss mal eben gucken.

TLUMOČNICE: One moment, if you would. I was checking the question. I don't remember what I input there.

AGENTKA: *Ehm.*

TLUMOČNICE: Just one moment.

AGENTKA: OK, Sir. It is not a problem, as I said earlier, you can select a new secret question. You don't need to know the answer to this one because you are resetting everything from scratch.

TLUMOČNICE: *Ehh...* weil Sie ja alles zurückstellen *ehh*, brauchen Sie eigentlich die Antwort auf diese Frage nicht zu wissen, sondern Sie können sich eine andere musikalische Frage aus... ausdenken... *ehh* suchen.

KLIENT: Ach so!

TLUMOČNICE: Oh!

KLIENT: Das heißt ich kann mir jetzt eine von den Fragen, die er mir hier anzeigt, kann ich mir jetzt aussuchen.

TLUMOČNICE: So you are telling me that I can choose one of the questions that are showing up right now?

AGENTKA: Exactly. *Ehh*, you should have a drop-down menu – if you click on the question, you should have a drop-down menu and select any question and then put the answer twice. The answer must be at least 5 characters. And then you can click on OK and reset the password.

TLUMOČNICE: Ja, sehen Sie da... *ehh* da gibt es ein drop-down *ehh* Menü und da können Sie sich die *ehh* da können Sie sich aussuchen und die Antwort muss man zweimal eingeben. Und sie muss mindestens 5-stellig sein.
(*pauza*)
Und ganz am Ende haben Sie ihr *ehh* Passwort zurückgesetzt.

KLIENT: OK, habe ich eingegeben.

TLUMOČNICE: OK, I put it there.

AGENTKA: OK.
(*pauza*)

KLIENT: Gut, und hier kann ich jetzt mein neues Passwort eingeben, richtig?

TLUMOČNICE: Good, and here I can enter my new password, yes?

AGENTKA: *Ehh*, precisely. Sir, just remember the password must be at least 8 characters and it should contain letters and numbers.

TLUMOČNICE: *Ehh* ja, genau. Bitte erinnern Sie sich daran, dass das Passwort mindestens 8-stellig sein muss und *ehh* Buchstaben sowie Zahlen enthält.

KLIENT: Ja. *Ehh...* ach so.
(pauza, klient zadává)

KLIENT: OK, hat geklappt.

TLUMOČNICE: OK, it works well.

AGENTKA: Very well. Sir, is there anything else that I can do for you?

TLUMOČNICE: ...helfen?

KLIENT: Nein, das wär's. Vielen Dank.

TLUMOČNICE: No, that would have been it. Thank you very much.

AGENTKA: OK, Sir. Thank you very much and apologize for *ehh...* the delay in taking your call so that you have been on HOLD for quite some time. So thank you for your patience.

TLUMOČNICE: ... und noch einmal... einmal Danke für Ihre Geduld *ehh* während der langen Wartezeit.

KLIENT: Kein Problem.

TLUMOČNICE: Not a problem.

AGENTKA: OK, Sir. Thank you very much and have a great day.

TLUMOČNICE: ...einen wunderschönen Tag.

KLIENT: Ihnen auch, tschüß.

TLUMOČNICE: OK, you too. Thank you.
Madam, thank you for using...

AGENTKA: Bye bye.

TLUMOČNICE: ...our services and you have a lovely day.

AGENTKA: You too, thank you very much. Bye bye.

AGENT: Hello, Ariba Customer Support, this is *(jméno agenta)*. How may I help you?

KLIENT: Ja, guten Tag, hier ist *(jméno klienta)*. Do you speak German?

AGENT: I don't speak German. We can try in English or I can get a translator.

KLIENT: Oh!... *ehh...*

AGENT: Do you want to maybe try in English and if not, I can get your contact details and one of my German speaking colleagues can call you?
(malá pauza)

KLIENT: Yeah, I... I... I speak German... no... English, please.

AGENT: OK, do you want... Can you stay on the phone please? Just a moment.

KLIENT: Oh yeah.

AGENT: Thank you.

KLIENT: Yes.

(agent dává klienta na režim HOLD a volá na tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. *(agent mačká číslo)*
For Spanish, press 1. For all... *(agent mačká 2)*
Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: German.

AUTOMAT: I understood German... *(agent mačká 1)*
Please enter your personal code. *(agent mačká kód)*
Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudbu)

TLUMOČNICE: Hello, my name is *(jméno a ID tlumočnice)* for German. How may I help you?

AGENT: Oh yes, hello. I have a gentleman on the other line. If I could add you to the conference call and if you could explain that you'd be translating for us, that would be great.

TLUMOČNICE: Yes, certainly.

AGENT: I'm just going to add you now.

TLUMOČNICE: OK.
(agent přidává klienta do konferenčního hovoru)

AGENTKA: Hello?

TLUMOČNICE: Schönen guten Tag, schönen guten Tag.

KLIENT: Ja?

TLUMOČNICE: Ich bin die deutsche Übersetzerin. Ich werde Ihnen bei diesem Anruf assistieren.

KLIENT: Ah, OK.

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: Sehr gut. Also, eh... jetzt muss ich nochmals... Moment. Jetzt bin ich grad schnell hinaus, muss nochmal schnell rein. Ich hatt's gerade... (*mluví potichu pro sebe, něco hledá*)

AGENT: So if you could maybe ask him what he needs to help with today?

TLUMOČNICE: Ehm. Und wie dürften wir Ihnen weiter helfen heute?

KLIENT: Ich muss mich nochmal reinloggen bei Ariba, Moment. Ah, jetzt bin ich drin, Kataloge...

TLUMOČNICE: I must log into Ariba, one moment.

AGENT: OK.

KLIENT: OK. Ehh, wir haben einen Katalog raufgespielt ins System von dem Kunden (*název nakupující společnosti*) und jetzt haben wir 63 Fehlermeldungen.

TLUMOČNICE: Ja? So we upload a catalog...

KLIENT: Wie...

TLUMOČNICE: ...for one of our customers and we have now 63 error messages.

AGENT: OK. Can I please have his account number? The AN number?

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: Darf ich Ihre AN Nummer haben?

KLIENT: Das ist die (*uvádí číslo*)

TLUMOČNICE: (*přítaká*)
It's (*uvádí číslo*)

AGENT: (*přítaká*)
OK, excellent. So I'm just going to log into his account and he mentioned that he had a catalog in there with some errors?

TLUMOČNICE: Ehm, also wir werden uns jetzt einmal in Ihrem Konto einloggen und Sie haben gesagt...

KLIENT: Ehm.

TLUMOČNICE: ...Sie haben jetzt eine Fehlermeldung, richtig?

KLIENT: Ehm... beim ehh... (*vlastní jméno*) Preisliste.

TLUMOČNICE: Können Sie das noch einmal wiederholen? Ich konnte Sie grad nicht verstehen.

KLIENT: Preisliste ist der Katalog.

TLUMOČNICE: OK, so the catalog is named (*vlastní jméno*) pricelist, yeah?

AGENT: I... I'll see that now, I'm just logging in and I'm just having a look at the list of catalogs. And this is the one with 63 errors, is that correct?

TLUMOČNICE: Ehm, und das ist der Katalog mit

KLIENT: Yes.

TLUMOČNICE: ...63 Fehlermeldungen?

KLIENT: Ehm.

TLUMOČNICE: Yes.

KLIENT: Genau.

AGENT: OK, so I'm just going to have a quick look there. Now there are errors that were found by the customer, so I'm just going to see which information I can find for him.

TLUMOČNICE: Ehm. Also das sind Fehlermeldungen die vom Kunden selber gekommen sind. Wir schauen grad einmal nach.

(*pauza*)

KLIENT: And this is for his customer (*název nakupující společnosti*)?

TLUMOČNICE: Und Sie haben gesagt, dass war für den Kunden (*název nakupující společnosti*)?

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENT: So I am just logging into their account now and I'm going to see what the errors are. Now it looks like they might have been just a simple error where maybe one of the codes they were using was incorrect. But I'm going to have at that here.

TLUMOČNICE: Ehm, wir schauen grad einmal nach, ganz genau. Es kann sein, dass vielleicht einer der Codes ehh... nicht richtig war, dass deshalb diese Fehlermeldungen gekommen sind aber wir schauen grad einmal ganz genau nach, einen Moment bitte.

KLIENT: Ehm. (*souhlasně*)

(*pauza*)

AGENT: So sorry to keep you waiting like this, I'm just searching for the catalog now in his customers site.

TLUMOČNICE: Ehm, wir schauen grad nach dem Katalog im Kunden ehh...-ordner nach, einen Moment, bitte.

KLIENT: Ja.

(*pauza*)

AGENT: What I'm going to do, I'm going to send him an email and if he could maybe attach that catalog file that he tried to upload and email it to me? And then I'll have a close look at that. I can see here this is mentioning that there are some errors in Field 2 and I just need to find out what these errors are and how we can best change those.

TLUMOČNICE: Ehm. Ja, also was wir jetzt tun werden, wir werden Ihnen eine E-mail senden. Ehh... wenn Sie bitte den Katalog dort an ehh... anhängen können und uns ehh... schicken können, die E-mail zurück senden können, dann können wir hier

einen genaueren *ehh...* Blick einmal drauf werfen. Wir sehen hier, dass Fehlermeldungen *ehh...* angezeigt werden, vor allem die 2.

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: Das müssen wir einmal genau nachsehen was genau der Ursprung dieser Fehlermeldung ist, ja?

KLIENT: OK. Soll ich das... an wem... an wem soll ich das senden?

TLUMOČNICE: Who do I send it to?

AGENT: I'll send him an email and then he would need to reply to that.

TLUMOČNICE: *Ehm, Ja...*

AGENT: I just want to....

TLUMOČNICE: Wir senden Ihnen eine E-mail und Sie brauchen das dann nur zurück *ehh...* senden an diese E-mail an der... von der Sie jetzt die E-mail bekommen, ja?

KLIENT: Ah, weil ich habe bis jetzt mit Herrn (*jméno osoby*) Kontakt gehabt per E-Mail von Ariba.

TLUMOČNICE: *Hmm, because until now I always had come with Mr. (jméno osoby).*

AGENT: No, that is fine, I'll send him one from the generic email address and he would need to reply to that so it will come directly to me.

TLUMOČNICE: *Ehm.*

AGENT: But I'm just...

TLUMOČNICE: Ja, wir werden Ihnen jetzt eine E-mail senden von einer normalen E-mailadresse, damit die einfach bitte beantworten und darauf hin zurückschreiben.

KLIENT: OK, OK. Und Sie haben meine E-mailadresse?

TLUMOČNICE: *Ehm. And you've got my email address?*

AGENT: Is his the account administrator, is he (*jméno administrátor*)?

TLUMOČNICE: *Ehm, sind Sie Mr. (příjmení)?*

KLIENT: Wie?

TLUMOČNICE: Wie ist Ihr Vor- und Nachname?

KLIENT: (*jméno a příjmení*)

AGENT: OK, and can I have his email address please?

TLUMOČNICE: Und sagen Sie einmal bitte Ihre E-mailadresse.

KLIENT: OK. Das ist (*hláskuje emailovou adresu*) geschrieben.

TLUMOČNICE: (*přítaká*)
So it's (hláskuje pomocí slov)

AGENT: That was the company name, wasn't it? (*hláskuje*)?

TLUMOČNICE: That's correct.

AGENT: So I'll send him an email there shortly but I just want to have a look at something here. I can see that in the catalog file, there is a field called Service Item which is in the Excel file. It is column W.

TLUMOČNICE: *Ehm, ja. Also wir werden jetzt eben in Kürze die Email senden, wir sehen jetzt grad aber hier in diesem Ordner, dass Sie einen Service eh...-ordner haben der in einem Excel-File ist der aber mit W quasi endet?*

KLIENT: Etwas mit W?

TLUMOČNICE: Ja. So W, you said?

AGENT: Correct.

TLUMOČNICE: *Ehm, ja.*
(klient se dívá)

AGENT: And I believe that he... and from what I can see in the system, it looks like he entered the number 2.

TLUMOČNICE: *Ehm. Und es sieht so aus als würde es im System sein mit der Nummer 2.*

KLIENT: Im System mit der Nummer 2?

TLUMOČNICE: So is this with number 2?

AGENT: No, from what I can see here, this needs to be either a yes or no answer.

TLUMOČNICE: *Ehm. Also das sollte entweder eine "Ja" oder "Nein" Antwort quasi sein.*

KLIENT: Ah, im Katalog selbst?

TLUMOČNICE: Oh, so you talk about the catalog directly?

AGENT: Correct, in that catalog directly...

KLIENT: Aha! OK. *Ehh...* Ich muss ihn... ich muss den Katalog schnell aufmachen für mich, dass ich den sehe.

TLUMOČNICE: I have to open the catalog right now.

AGENT: OK.

KLIENT: Einen Moment, bitte.

AGENT: So it is an Excel file that he should have somewhere on his computer.

TLUMOČNICE: *Ehm. Es ist ein Excel-Dokument, was Sie auf dem Computer haben sollten.*

KLIENT: Ich muss nur schnell ins Netzwerk rein.

TLUMOČNICE: I have to connect to the network, one moment.

AGENT: OK.
(pauza, klient hledá katalog)

KLIENT: Also, und was war die Frage? Von was wollten Sie...

TLUMOČNICE: And what the question exactly? What were you talking about?

AGENT: So if he has the Excel file open in front of him, it is column W where it says Service Item. And there is a list of numbers there... *ehh*, and it's all number 2. Is he able to see that?

TLUMOČNICE: *Ehm*, ja also Sie haben die Kolumne da und da drunter auf *ehh*... Service Item, also Service *ehh*...-gegenstände, und da drunter finden Sie die Liste mit den ganzen Nummern, bei der Nummer 2, davon reden wir gerade. (*pauza*) Es ist ein Excelfile.

KLIENT: Eine Nummer... das Excelfile habe ich jetzt auf und ich sehe auf der Linie 2. Ob er das gemeint hat?

TLUMOČNICE: So I see the number 2.

AGENT: OK. So that there would actually... that is incorrect, that is what has caused the error. So there he would need to write Yes.

TLUMOČNICE: *Ehm*. Also das sieht aus als wär das die Fehlermeldung... was halt die Fehlermeldung gekommen ist. Da müsste stehen, dass es „Ja“ heißt also „Yes“.

KLIENT: Na. Da finde ich nichts.

TLUMOČNICE: I cannot find anything there.

AGENT: Is he able to see...

KLIENT: Ich weiß nicht, ich weiß nicht auf welcher Zeile dass er meint. Ich weiß nicht...

TLUMOČNICE: I'm not quite sure which line you're actually talking about.

AGENT: OK, so he has the catalog file open in Excel?

TLUMOČNICE: Und haben Sie jetzt den Katalog open *ehh*... offen auf dem Excel?

KLIENT: Yes. Ja. Ja.

TLUMOČNICE: Yes, OK.

AGENT: In row 11, there are different headings. Field Name, Supplier Part Number, Manufacturer, Item Description, SPST code...

KLIENT: Aha. *Ehm*.

TLUMOČNICE: *Ehm*.

AGENT: ...and in the very last one, there is Service Item.

TLUMOČNICE: *Ehm*, und der letzte ist (*nesrozumitelná část*) Service Item. Sehen Sie den?

KLIENT: Service Item... Ah ja! Service Item.

AGENT: And under that, he has the number 2.

TLUMOČNICE: Und da drunter sehen Sie die Nummer 2.

KLIENT: Yes. Yeah.

TLUMOČNICE: *Ehm*.

AGENT: So where he has the number 2, he needs to change that. That is what has caused the error.

TLUMOČNICE: *Ehm*. Und das sollten sie unter Nummer 2 stehen haben. Das muss geändert werden. Das hat diesen Fehler hervorgezeugt.

KLIENT: Ah, aber was, was heißt das, Service Item? Das haben wir nie da, nie gesehen in der Beschreibung von (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNICE: *Ehm*, but what exactly means Service Item? We never saw that in the description.

AGENT: OK.

TLUMOČNICE: Of (*název nakupující společnosti*).

AGENT: So, this I guess is, I'm assuming that is some sort of service they can provide. But looking at their catalog I believe they provide goods. But there is a PDF guide which his customer, (*název nakupující společnosti*), has published. And there it is saying that it is mandatory to type in Yes.

TLUMOČNICE: *Ehm*. Ja also wir sehen, dass es ein PDF *ehh*... File gibt *ehh*... von dem Kunden, von (*název nakupující společnosti*). Und da ist es halt verpflichtend das, dass unter „Ja“ steht. Deshalb, da muss „Ja“ angezeigt werden.

KLIENT: Ah! OK. Und...

AGENT: And there...

AGENT: So there he would be able to type in Yes or No depending on what it is. But this is a mandatory field and it needs that type of format, a type of answer. Yes or No.

TLUMOČNICE: *Ehm*. Ja, also Sie sollten in der Lage sein *ehh*... „Ja“ oder „Nein“ anzugeben. Und da es ein Pflichtfeld ist, ist es wichtig, dass Sie das „Ja“ angeben dort, ja.

KLIENT: OK, und das auf Englisch oder auf Deutsch? Mit „Yes“...

TLUMOČNICE: In English or in Ger...

KLIENT: ... oder „Ja“?

AGENT: I would put it in English just to be... just to make sure it is working there.

TLUMOČNICE: Damit wir sicher gehen vielleicht in Englisch, damit wir sicher gehen, dass es auch geht.

KLIENT: Und alles groß geschrieben oder alles klein geschrieben?

TLUMOČNICE: *Ehm*, and capitals or lower cases?

AGENT: I would recommend putting all upper-case letters.

TLUMOČNICE: *Ehm*, ja wir würden *ehh*, *ehh* vor *ehh* –schlagen, dass Sie das alles in Großbuchstaben machen, *ehm*.

AGENT: But I am not...

KLIENT: OK.

AGENT: ...if that will even make the difference there. But it does need a Yes or a No answer.

TLUMOČNICE: *Ehm, ja, wir wissen jetzt nicht genau, ob die Groß- oder Kleinschreibung einen Unterschied macht, aber es muss halt eine "Ja" oder "Nein" Antwort da sein.*

KLIENT: OK, und Sie sagen, vorgeschrieben ist "Ja"?

TLUMOČNICE: *Ehm, and it's mandatory, yes?*

AGENT: Sorry, can you repeat that?

TLUMOČNICE: And is that mandatory it is Yes?

AGENT: It is mandatory, that column. So he does need to complete it and he does a Yes or No answer.

TLUMOČNICE: *Ehm, bei dieser Kolumne müssen sie "Ja" oder "Nein" angeben, ja.*

KLIENT: OK, also. Und dann muss ich den Katalog raufspielen? Dann werde ich das selbst tun.

TLUMOČNICE: And then I have to upload the catalog again?

AGENT: Correct, so he can make the changes now, we can stay on the phone with him if he needs to, if he'd prefer it and we can upload that catalog again.

TLUMOČNICE: *Ehm. Ja, also wenn Sie das machen, dass Sie da hochgeladen werden, wir können gerne solange am Telefon bleiben um bei Ihnen zu assistieren, wenn sie möchten.*

KLIENT: OK.

TLUMOČNICE: Ansonsten muss es nur nochmal hochgeladen werden, ja.

KLIENT: Ok. Und jetzt beim Hochladen. Wie mache ich das?

TLUMOČNICE: And with the upload, how do I do that?

AGENT: So once he has saved the file to his computer, you need to go back to the catalog page.

TLUMOČNICE: *Ehm. Also sobald Sie das auf dem Computer gespeichert gehen, Sie wieder zurück zur Katalog-Seite.*

KLIENT: Habe ich gemacht.

TLUMOČNICE: I did that already.

AGENT: OK. So where is the one with 63 errors, he can check a little button next to the name of the customer.

TLUMOČNICE: *Ehm. Also da wo Sie sehen mit den 63 Fehlermeldungen können Sie auf den kleinen Knopf drücken der neben dem Namen des Kunden ist.*

KLIENT: OK.

AGENT: And there is a yellow button which says "View" or "Edit". Click on that.

TLUMOČNICE: Und da sehen Sie, dass es entweder "View" oder "Edit", also bearbeiten zum Beispiel. Und da klicken Sie auf "Ja".

AGENT: And then...

KLIENT: Nein, bei mir steht *ehh*... Ah! "Katalog bearbeiten/Details" steht.

TLUMOČNICE: Richtig.

AGENT: So then...

KLIENT: OK, und dann "Weiter"...

TLUMOČNICE: And then, what comes then next?

AGENT: Correct. And on this screen he should be able to see a copy of the catalog he *ehh*, published.

TLUMOČNICE: *Ehm, da sollten Sie jetzt auf dem Bildschirm sehen, eine Kopie des Katalogs den Sie schon veröffentlicht hatten.*

AGENT: And there is a button...

KLIENT: *Ehm.*

AGENT: ..."Create new version".

TLUMOČNICE: *Ehm. Und dort gibt es einen Knopf, der heißt "Eine neue Version kreieren" oder "erstellen".*

KLIENT: Oh ja, genau. "Neue Version erstellen".

TLUMOČNICE: I can see that.

AGENT: And then next to that, there is also the Upload catalog bar.

TLUMOČNICE: Und dort, direkt daneben, müssten Sie sehen, dass Sie den neuen *ehh*... Katalogordner hochladen können.

KLIENT: Ja, das sehe ich.

TLUMOČNICE: *Ehm, I see that.*

AGENT: And then there, what he can do, he can browse his computer.

TLUMOČNICE: *Ehm, dort können Sie dann einmal den Computer aufrufen oder durchsuchen.*

KLIENT: OK, ah "Katalog heraufladen".

TLUMOČNICE: *Ehm, OK.*

AGENT: And he should be able to browse his computer for that catalog file.

TLUMOČNICE: *Ehm. Und dann sollten Sie in der Lage sein ehh... in Ihrem Computer diesen ehh... Katalogordner zu suchen. (klient hledá v počítači)*

KLIENT: OK.

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: Und jetzt "Prüfen und Veröffentlichen"?

TLUMOČNICE: And then...

KLIENT: Hat 'nen Button.

TLUMOČNICE: And then check it and submit?

AGENT: Correct, and then he can publish that.

TLUMOČNICE: *Ehm ja, und dann können Sie es veröffentlichen.*

KLIENT: OK.
(pauza)

KLIENT: Jetzt hab ich den veröffentlicht, *hmm*.

TLUMOČNICE: I did that.

AGENT: OK, so I'm just going to check that here quickly.

TLUMOČNICE: Und wir schauen grad einmal nach, warten Sie ganz kurz.

AGENT: And he was able to upload the new file?

TLUMOČNICE: *Ehm*. Und Sie waren in der Lage diesen neuen, den neuen Ordner, also den neuen Katalog *ehh*... hochzuladen, richtig?

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: Mit der Abänderung.

KLIENT: *(nesrozumitelná část věty)* Weil jetzt steht "Prüfung läuft".

TLUMOČNICE: Now it says that it gets checked right now.

AGENT: OK, so this might take a little bit of time to be checked by his buyer, or by his customer I should say but it is looking for a Yes or No answer there in that section.

TLUMOČNICE: Ja?

AGENT: So I can see he's put in there all Yeses so his customer will then be able to check that for him.

TLUMOČNICE: Yeah.

AGENT: And then if it is approved, then it will be published. If not, he will get those validation errors. Now what I can do is I can navigate him to where he can see more information about this.

TLUMOČNICE: *Ehm*, ja. Also was jetzt wird gemacht – es wird jetzt überprüft, das heißt auch der Kunde muss es einmal mit überprüfen und genehmigen. Sobald es dann genehmigt worden ist, ist es dann komplett veröffentlicht. Und bis da läng können wir Ihnen noch zeigen wo Sie weitere Informationen hierzu *ehh*... bekommen können, wenn Sie wünschen.

KLIENT: OK, *ehm*.

TLUMOČNICE: OK.

AGENT: So can you please click on his company name in the top right?

TLUMOČNICE: Wenn Sie einmal oben rechts bitte auf Ihren Firmennamen drücken?

KLIENT: Ja, habe ich gemacht.

TLUMOČNICE: I did.

AGENT: And then he should see an option "Customer relationships".

TLUMOČNICE: Und dann sollten Sie in der Lage sein dort einmal den Kundenbeziehung oder Kunden... *ehh* kontakt?

KLIENT: Kundenkontakt?

TLUMOČNICE: "Customer relationships".

KLIENT: *(čte pro sebe)* Beziehungen! "Kundenbeziehungen".

TLUMOČNICE: Ja.

AGENT: So it is the fourth option down.

TLUMOČNICE: The fourth?

AGENT: Fourth option down.

TLUMOČNICE: *Ehm*, thank you. Und das ist das an der vierten Option unten, sollten Sie das sehen. Vierte Reihe.

KLIENT: Moment. Ah, OK. Jetzt habe ich es gedrückt. Und jetzt sehe ich ein *(jméno nakupující společnosti)* "Lieferanteninformationsportal".

TLUMOČNICE: And now I see the delivery program. A portal.

AGENT: Yes, there is a Supplier Information Portal he can click on.

TLUMOČNICE: *Ehm*. Das ist ein sogenanntes Informationsordner, da können Sie rau... ruhig drauf klicken.

KLIENT: Habe ich gemacht jetzt, der geht auf.

TLUMOČNICE: I clicked on it.

KLIENT: OK.

AGENT: And then that should load a page with a lot of information specific to *(název nakupující společnosti)*

TLUMOČNICE: Und dann sollte sich eine Seite öffnen, mit Informationen speziell zu den *(název nakupující společnosti)*.

KLIENT: *Ehm*.

AGENT: Now, if he scrolls down that page, maybe half-way, or towards the bottom actually, if you could navigate him to the bottom of the page,

TLUMOČNICE: *Ehm*. Wenn Sie einmal runter scrollen können bis fast zum Boden der Seite.

KLIENT: *Ehm*.

AGENT: There is a section called "Assist Catalog Guide".

TLUMOČNICE: *Ehm*. Dort gibt es einen Assist-Catalogue-Guide. Also Ass...*ehh* Assistenz quasi für den Katalog.

KLIENT: Ach, Katalog. *Ahh, ehh* Katalogguide ist da.

AGENT: Yeah, correct. So there is a PDF presentation, there's also the template for the catalog file and other resources.

KLIENT: *Ahh!*

TLUMOČNICE: *Ehm*. Dort können Sie eine Präsentation finden im PDF-Format, auch *ehh*... die Vorlage zu dem Katalog.

AGENT: Now it is...

KLIENT: Habe ich jetzt gerade gemacht.

AGENT: It is in English I believe but there are a lot of pictures and illustrations. I believe that will help him maybe in the future. But for now, we have updated what needed to be updated and we will see what happens with this catalog. And

TLUMOČNICE: *Ehm*, ja. Also die Informationen sind jetzt leider auf Englisch aber es sind ja viele Fotos dabei und Illustrationen die Ihnen helfen sollten, vielleicht das selber durchzugehen beim nächsten Mal. Für heute haben wir jetzt alles *ehh...* abgeändert was abgeändert werden musste, bezüglich dieser Fehlermeldung. Wir müssten jetzt abwarten was passiert. Und ansonsten falls Sie nochmal Probleme haben sollten, Können Sie sofort *ehh...* (*jméno nakupující společnosti*) nochmal kontaktieren.

KLIENT: OK, wunderbar. Vielen Dank!

TLUMOČNICE: Thank you very much.

KLIENT: Das war's gewesen, einen schönen Tag.

TLUMOČNICE: That would be all, have a wonderful day.

AGENT: OK, thank you. You too.

TLUMOČNICE: Schönen Tag.

KLIENT: Danke, wiederhören!

AGENT: Bye bye.

(*klient zavěšuje*)

AGENT: And that's everything for you, that was great. Very technical words here, I can see it makes it quite difficult. (*směje se*)

TLUMOČNICE: Yeah. (*směje se*)

AGENT: OK.

TLUMOČNICE: Have a wonderful day, thank you.

AGENT: You too, bye bye.

TLUMOČNICE: Bye bye.

AGENT: Thank you for calling Ariba Customer Support, this is (*jméno agenta*). How can I help you?

KLIENT: Ja hallo, hier (*jméno společnosti a klienta*) hier aus Köln, hallo.

AGENT: *Ehh...* Hello, would you like to speak German?

KLIENT: Yes, please.

AGENT: OK, one moment please, I will call a German interpreter. One moment please.

KLIENT: Yes, please. Thank you.

(*agent dává klienta na režim HOLD a volá na tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (*agent mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENT: German.

AUTOMAT: I understood German. If this is correct press 1, if not press 2. (*agent mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agent mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: Hello, this is (*jméno tlumočnice a ID*) for German. How may I help you?

AGENT: Hello (*jméno tlumočnice*), this is (*jméno agenta*). I have there a German customer on the line. He requested to speak German. So if I can ask you for your help to translate for us.

TLUMOČNICE: Yes, certainly.

AGENT: OK, perfect. If I can ask you to introduce yourself, that you will be translating for us, and I am putting you to the conference.

TLUMOČNICE: Yes, absolutely.

AGENT: OK, thank you.
(*agent přidává klienta do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNICE: Schönen Guten Tag, hier ist die deutsche Übersetzerin. Wie können wir Ihnen weiter helfen?

AGENT: Ja, guten Tag, hier (*jméno společnosti a klienta*), hallo. *Ehh...* ich soll bei einer Ausschreibung teilnehmen und habe Probleme mit, *ehh...* mit... ich komme nicht weiter mit *ehh...* Punkt 3.

TLUMOČNICE: Ja? (*malá pauza*)

KLIENT: "Lose auswählen".
(*pauza*)

AGENT: *Ehh...* I'm sorry, Sir, but the translator hung up, so I will need to call the translator once more.

KLIENT: Yes, please.

AGENT: If you prefer maybe speaking English?

KLIENT: English, it is for me, it's very difficult, you know.

AGENT: OK, no problem, no problem. I will call another interpreter. One moment please.

KLIENT: Ja.
(agent dává klienta na režim HOLD a volá na tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. **(agent mačká číslo)**
 For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. **(agent mačká 2)**
 Please...

AGENT: German.
AUTOMAT: I understood German. If this is correct press 1, if not press 2. **(agent mačká 1)**
 Please enter your personal code. **(agent mačká kód)**
 Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudba)

TLUMOČNICE: Hello, this is **(jméno tlumočnice a ID)** for German. How may I help you?
AGENT: Hello, **(jméno tlumočnice)**, this is again **(jméno agenta)**. So...
TLUMOČNICE: Hi **(jméno agenta)**. Yes, we got interrupted earlier, I apologize for any inconvenience.
AGENT: No problem, so I will put you back into the conference, OK?
TLUMOČNICE: Yes please.
AGENT: OK, thank you.
(agent přidává klienta do konferenčního hovoru)

TLUMOČNICE: Schönen Guten Tag, hier ist nochmal die deutsche Übersetzerin. Entschuldigen Sie bitte, wir wurden grad unterbrochen.

KLIENT: Ja.
TLUMOČNICE: Ja.
(malá pauza)

TLUMOČNICE: Können Sie...
KLIENT: Ehh...
TLUMOČNICE: ... das noch einmal wiederholen, bitte?

KLIENT: Ja, ich ehh... ehh... mach bei... teil ja bei... ehh... nimm teil bei einer Ausschreibung.
TLUMOČNICE: Ja.
KLIENT: ... und ehh... ich bin jetzt bei Punkt 3...
TLUMOČNICE: Ja.
KLIENT: ..."Lose auswählen".
TLUMOČNICE: OK. Und da bräuchten Sie weitere Hilfe?
KLIENT: Da brauche ich weitere Hilfe.
TLUMOČNICE: Gerne, das gebe ich einmal kurz weiter.
 So I try to participate in a raffle and I have problems with point 3 in filling out the form.

KLIENT: Hmm.
TLUMOČNICE: Ehh...
AGENT: Can... OK, can I ask you which company is organizing this event?
KLIENT: Yes, **(jméno nakupující společnosti)**.
TLUMOČNICE: Welche Firma?
KLIENT: **(opakuje název společnosti)**
TLUMOČNICE: **(komolí název společnosti)**
KLIENT: Ja. **(dodává název mateřské firmy)**
AGENT: OK.
TLUMOČNICE: It's company whose name is **(komolí název firmy)**.
AGENT: **(zkomolený název firmy)**...
(pauza)

TLUMOČNICE: Yes.
AGENT: And can I also ask you for the document number? The DOC number?
KLIENT: Yeah, 353109100. **(anglicky)**
AGENT: OK, thank you very much. One moment, please.
KLIENT: Ja.
(pauza, agent vyhledává)

AGENT: Can I also ask you... can you also ask the customer from which company he is calling?
KLIENT: Von welcher Firma rufen Sie aus an?
AGENT: **(jméno klientovy společnosti)**
TLUMOČNICE: Ja, danke schön.
KLIENT: Ja, **(snaží se anglicky vyhláskovat)**.
TLUMOČNICE: From **(jméno společnosti anglicky)**. Would you like to spell it?
AGENT: It's R-U-S **(hláskuje první tři písmena)**?
KLIENT: R-U-S.
TLUMOČNICE: Yes.
AGENT: OK, thank you very much, one moment please.
(pauza, agent vyhledává)

OK, so I... I have now the event in front of me.

KLIENT: Yes.

AGENT: *Ehh...* so you told me you have problem with the step 3, correct?

KLIENT: 3, yes.

TLUMOČNICE: ...bei Punkt 3, ja?

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: That's correct.

AGENT: *Ehm.*

AGENT: So what I can see – are you now in the step 3, "Select Lots"?

TLUMOČNICE: Sind Sie grad bei dem Punkt 3, die Selektion die Sie haben?

KLIENT: "Lose auswählen".

TLUMOČNICE: *Ehm*, it asks me to choose the... the lottery.

AGENT: OK, so here you need to either select lots by going to the tab which is called "Select Lots" and click on the yellow button "Submit Selected Lots"...

KLIENT: Yes.

AGENT: Or you need to go to the tab which says Select Using Excel and there you need to download the Excel file and fill it in inside the Excel file.

TLUMOČNICE: *Ehm.*

KLIENT: "Inhalt herunterladen", ja?

TLUMOČNICE: *Ehm.* Ja, Sie können's entweder jetzt machen, dass Sie auf den gelben *ehh...* Punkt drücken...

KLIENT: Das habe ich gemacht.

TLUMOČNICE: ...und damit dann absenden oder Sie könnten ansonsten auch bei "Select Using Excel" das einmal runterladen, wenn Sie wollen.

KLIENT: *Ehm*, ich habe jetzt auf den gelben Button gedrückt.

TLUMOČNICE: *Ehm*, I clicked now on the yellow button to submit it.

AGENT: OK.

KLIENT: Ja.

(ticho)

Dann... Was mache ich dann weiter?

TLUMOČNICE: *Ehm*, what happens next?

AGENT: OK, so when you were in the "Select Lots", you clicked on the "Submit Selected Lots" button?

TLUMOČNICE: *Ehm.* Dann haben Sie mit einmal auf Submit gedrückt, auf Absenden?

KLIENT: Auf Absenden?

TLUMOČNICE: Haben Sie den Submit *ehh...*-Knopf gesehen?

KLIENT: Nein.

AGENT: You need...

TLUMOČNICE: Den gelben Knopf?

AGENT: You need to be on the tab that says "Select Lots"...

TLUMOČNICE: *Ehm.* Sie sollen einmal dahin...

AGENT: ...not on... **(zastaví se)**

TLUMOČNICE: ... wo es sagt *ehh...* "Lose auswählen" und da sollte es einen gelben Punkt geben wo sie draufklicken könnten, Absenden.

KLIENT: Das habe ich gemacht, ja.

TLUMOČNICE: *Ehm.* I did that already.

AGENT: OK. So when you are on the tab "Select Lots", not on the tab "Select Using Excel", on the tab which says "Select Lots", on the bottom there is button which says "Submit Selected Lots", correct?

TLUMOČNICE, KLIENT: **(začnou mluvit souběžně, zastaví se)**

TLUMOČNICE: Sehen Sie das?

KLIENT: Nein, *ehh...* Submit was?

TLUMOČNICE: *Hmm.* Wenn Sie einmal auf das Untermenü gehen da sollten Sie sehen: *ehh...* Select, Submit Lose. Also die angefragten die Lose absenden, die ausgewählten.

KLIENT: Absenden?

TLUMOČNICE: Was haben Sie dort für Möglichkeiten?

KLIENT: Ich habe hier *ehh...* Schritt 1: "Inhalt herunterladen"...

TLUMOČNICE: *Ehm.*

KLIENT: Oder "Anlagen herunterladen".

TLUMOČNICE: *Ehm.*

KLIENT: Schritt 2: "Bearbeiten Sie die Excel-Datei mit Hilfe der Anleitung in der Datei und speichern Sie sie auf Ihrem Computer".

TLUMOČNICE: *Ehm.*

(malá pauza)

KLIENT: Und Schritt 3.

TLUMOČNICE: Das sind die beiden Möglichkeiten die Sie nur haben?

KLIENT: Ja, und Schritt 3, "wechseln Sie mit Hilfe der Schaltfläche durch Suchen zu dem Verzeichnis in dem die Datei gespeichert ist".

TLUMOČNICE: Ja.

KLIENT: Und Schritt 4: "Heraufladen". Klicken Sie auf, das ist ein gelbes... ein gelber Button...

TLUMOČNICE: Genau, das... ganz genau, das ist der den Sie bitte einmal anklicken müssen.

KLIENT: Anklicken.

AGENT: *Ehh, ehh, actual...*

TLUMOČNICE: OK, he clicked on the yellow button now. He clicked on it.

AGENT: One thing. If you look, *ehh...* there will be like... *Ehh...* Can you describe me what you can see on the site. If you can see like *ehh...* steps where you can upload the file or where you can see the lots to be chosen.

TLUMOČNICE: *Ehm.* Sehen Sie wo die... wo Sie die *ehh...* die Dokumente oder die *ehh...* File hochladen können oder wo Sie die Lose aktuell auswählen können?
(*ticho*)

KLIENT: *Ehh...* Ich habe die Frage nicht richtig verstanden.

AGENT: *Ehh...*

TLUMOČNICE: I quite didn't understand the question.

AGENT: OK, no problem. Let's start from the beginning. You are in the section 3, "Select Lots", correct?

TLUMOČNICE: *Ehm.*

KLIENT: Yes.

TLUMOČNICE: Sie sind grad in der Kategorie 3, richtig?

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: OK.

AGENT: And on the middle of the page on the top, there are 2 tabs. One says Select lots and one says "Select Using Excel", correct?

TLUMOČNICE: *Ehm.* Einmal sollten Sie hier sehen *ehh...* "Lose auswählen" und einmal sollten Sie einen anderen Punkt sehen, der sagt einmal herunterladen, ist das richtig?

KLIENT: Ja, mit "Hilfe von Excel auswählen".

TLUMOČNICE: Genau. So it says: with support of Excel, yes.

AGENT: OK. Can you tell me which one of these tabs you have in blue?

TLUMOČNICE: *Ehm.* Welche sehen Sie davon in blau gehalten?

KLIENT: "Mit Hilfe von Excel auswählen".

TLUMOČNICE: With help of Excel.

AGENT: OK, so you have to click on the sec... on the first tab which says "Select Lots" so that...

TLUMOČNICE: OK.

AGENT: *Ehm.*

TLUMOČNICE: Dann klicken Sie einmal bitte auf den *ehh...* "Lose auswählen".

KLIENT: "Lose auswählen" oder "Inhalt herunterladen"?

TLUMOČNICE: Then it asks me to download the... the content.

AGENT: No, no, no, no. On top, there are two tabs. It's like in, in... Excel sheet. You will have two tabs. There are two tabs. One tab says "Select Lots"...

KLIENT: Ja.

AGENT: ...and one says "Select Using Excel". So next to the word "Select Using Excel", please click on the word "Select Lots".

TLUMOČNICE: *Ehm.* Sie sollten einmal zwei Seiter sehen, eins sollte sagen "Lose auswählen und einmal sollte das heißen mit dem *ehh...* "Mit Hilfe von Excel auswählen".

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: Sie klicken bitte auf den Seiter mit dem "Lose auswählen".

KLIENT: "Lose auswählen", OK. Jetzt verstehe ich. Ja, habe ich. Jetzt habe ich *ehh...* graue *ehh...* also die verfügbaren Lose sehe ich jetzt, ja genau.

TLUMOČNICE: Now there is a menu with gray selection of the lots I can do.

AGENT: OK, so now on the bottom there should be the yellow button "Submit Selected Lots".

KLIENT: Aha.

TLUMOČNICE: Unten gehalten sollte eine gelbe Schaltfläche sein mit den *ehh...*

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: ... mit den gewählten Losen das einmal absenden. Oder ich... was sehen Sie dort angehalten in weißer *ehh...* in gelber Farbe?

KLIENT: In gelber Farbe steht: "Ausgewählte Lose einreichen".

TLUMOČNICE: Genau. *Ehm.*

KLIENT: Das soll ich anklicken?

TLUMOČNICE: So I'm supposed to click on the yellow button to submit?

AGENT: *Ehh, that's correct, that's correct.*

TLUMOČNICE: Das stimmt.

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: Ja dann klick ich das jetzt an, ja?

TLUMOČNICE: I clicked on it.

AGENT: OK.
(*pauza*)

KLIENT: Und dann habe ich *ehh...* ein, ein, einen gelben Button mit "Ausgewählte Lose verwenden"?

TLUMOČNICE: *Ehm.* And then it gives me the oppor... it shows me... it gives me the option, a yellow button with chosen lots to use?

AGENT: OK. You have there like to *ehh...* confirm your, your option? Or...?

TLUMOČNICE: *Ehm.* Sehen Sie dort was anderes als *ehh...* Option?

KLIENT: Noch einmal, bitte?

TLUMOČNICE: Sehen Sie dort anderen Optionen oder ist das die Option die Sie haben?

KLIENT: Es steht noch hier: "Sie haben nur 38 der verfügbaren 39 Lose." Also, verfügbar sind 39 Lose aber mir wird angezeigt, dass ich nur 38 Lose... teilnehme.

TLUMOČNICE: *Ehm.* So it shows me here right now that I have 39 lots available, yet I only used 38 of them.

AGENT: OK. So basically you can maybe cancel, because I can see you haven't selected the lot 10.13. If you want to participate in lot 10.13, you need to also check the box next to it. If you don't want to participate in this lot, then you can click on OK to continue.

TLUMOČNICE: *Ehm.* Ja wir sehen jetzt grad in der *ehh...* Sektion 10.13, dort sehen wir *ehh...* wenn Sie dort nicht dran teilnehmen müssen... möchten, dass Sie dort das Häkchen einmal ankreuzen ansonsten können Sie direkt auf weiter *ehh...* klicken wenn Sie nicht dran teilnehmen wollen.

KLIENT: Aha, Häkchen setzen, ja?

TLUMOČNICE: *Ehm,* ja.

KLIENT: Ja, OK.

TLUMOČNICE: OK.
(*pauza*)

KLIENT: *Ehh...*, bei, bei allen Losen soll ich jetzt ein Häkchen setzen?

TLUMOČNICE: Am I supposed to set... click the bar on all lots?

AGENT: *Ehh,* it depends on you because now you are telling the system in which lot you wan't to put your answer. I can see that you selected almost all of the lots, only the 10.13 still hasn't been selected. So you can choose still if you want to also participate in this one or not.

TLUMOČNICE: *Ehm.* Ja, wir sehen, dass Sie fast alle ausgefüllt haben bis auf das Los mit dem 10.13., das ist noch nicht abgehakt. Also wenn Sie das auch dran teilnehmen wollen, dass Sie das auch einmal ab... anhaken.

KLIENT: 10.13?

TLUMOČNICE: Ja.

KLIENT: Ein Moment.

TLUMOČNICE: One moment.

KLIENT: Bei 10.13., ja. OK. So habe ich gemacht. Jetzt wahrscheinlich wieder "Ausgewählte Lose einreichen", ja? Wieder ... wieder auf dem gelben Butt...

TLUMOČNICE: Now I need to click on the... the... yellow lot again?

AGENT: That's correct. Once you have selected all lots in which you want to participate, then you click on "Submit Selected Lots".

KLIENT: OK.

TLUMOČNICE: Sobald Sie alle Lose ausgewählt haben, an denen Sie mitteilnehmen möchten, können Sie nochmal auf diesen gelben Knopf drücken, damit Sie das auch senden.

KLIENT: OK.

TLUMOČNICE: OK, I just did that.

KLIENT: Ah, jetzt zeigt er mir einen Systemfehler an.

TLUMOČNICE: Now it shows me a system error.

AGENT: *Ehh,* I'm sorry. It might be because I was connected with your account to see what are the options. I'm going to disconnect from your account...

KLIENT: Aha.

AGENT: I am now disconnecting.

TLUMOČNICE: *Ehm,* das kann also sein weil wir uns grade in Ihr Profil einmal eingeloggt haben, dass deshalb dieser Systemfehler kam. Wir werden uns jetzt direkt ausloggen, damit das nochmal funktioniert.

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: OK.

AGENT: So I am now disconnected from your account so you can once more go to the lot selection and select them.

TLUMOČNICE: *Ehm.* Wir haben uns jetzt ausgeloggt. Sie können jetzt nochmal auf die "Lose auswählen" gehen...

KLIENT: Aber ich muss...

TLUMOČNICE: ... und das dann nochmal drücken. Das sollte jetzt klappen.

KLIENT: Ich werde mal sehen, ob ich da hinkomme.

TLUMOČNICE: I will try when I get there.

AGENT: OK.
(*pauza*)

KLIENT: Ich muss mich wieder neu anmelden, das dauert bitte. Ein, zwei Minuten.

TLUMOČNICE: *Ehm. I have to log in back again so it may take one or up to two minutes.*

AGENT: No problem, Sir, take your time.

TLUMOČNICE: *Ehm, nehmen Sie sich ruhig Ihre Zeit, kein Problem.*

KLIENT: Ja danke.
(klient se přihlašuje zpět do účtu)

KLIENT: Ja, jetzt bin ich... *ehh...* ich habe jetzt die Lose eingereicht.

TLUMOČNICE: *Ehm, I just submitted the lots now.*

AGENT: OK, perfect. So now you should be in the fourth and last step where you should be able to put your prices to... to these lots.

KLIENT: Yeah, I'm now in Step 4.

TLUMOČNICE: *Ehm, ja da wo Sie Ihre Preise nun eingeben können, ja richtig.*

KLIENT: Ja.

AGENT: OK, perf...

KLIENT: Und wo...

KLIENT: Wo kann ich die Preise eingeben?

TLUMOČNICE: *Ehm, and where can I enter those prices now?*

AGENT: Now if you scroll inside, inside the content, *ehh*, you should there see the lots which you selected now available for you to put... put you prices, your response inside.

TLUMOČNICE: *Ehm. In der 4. Speile *ehh...* Zeile sollten Sie jetzt in dem Inhalt selber *ehh...* ein Menü sehen, dass sich *ehh...* ein Untermenü nennt. Damit können Sie runterscrollen und dort sollten Sie Ihre verfügbaren Losen sehen können die Sie jetzt angeben können mit Preisen.*

KLIENT: Da muss ich gucken, ein Moment bitte.

TLUMOČNICE: *I'll look it up right now, one second.*

AGENT: No problem. If you would like to, I can also maybe log in once more to your account to closely navigate you because now I cannot see...

TLUMOČNICE: *Ehm. Derzeitig können wir jetzt nicht mehr Ihr Profil sehen. Falls Sie wünschen würden wir uns dann nochmal einloggen damit wir Ihnen weiterhelfen, ansonsten falls Sie noch weitere Fragen haben.*

KLIENT: Aha, ich bin also jetzt... ich sehe *ehh...* ich sehe dass ich jetzt *ehh...* Preise *ehh...* eingeben kann und *ehh...* ja. Und dann ha... noch eine Bitte – *ehh...* *ehh...* *ehh...* *ehh...* Beispiel Punkt 2.2 *ehh, eh...* sind *ehh...* Tender Introduction und *ehh...* Confidentiality und Code of Conduct. Das hab ich alles schon... *ehh...* das habe ich alles schon ausgefüllt. Muss ich da noch etwas machen?

TLUMOČNICE: *Ehm. So...*

KLIENT: Also 1 bis, bis Punkt *ehh...* einen Moment, bitte... Ja, von Punkt 1 bis Punkt 9...

TLUMOČNICE: *Ehm?*

KLIENT: ...muss ich da noch was ausfüllen?

TLUMOČNICE: Ja, ich geb das noch einmal kurz weiter.
So I can see now like the prices for the lots. So that should be taken care of now. And I do have another request or question regarding the... *ehh...* *ehh...* the menu button 2. All the way up, or 1 to 9, all the way up regarding the Confidentiality Agreement, Code of Conduct etc. I filled these already out. Do I need to *ehh...* fill this out once again or should it be that good and from menu point 1 to 9, do I need to fill out anything in this?

AGENT: *Ehh, if you would like to, I can maybe log in into your account to see the same information and have the same permissions to see it so I can verify it for you. So if it's OK to log in once more to your account?*

TLUMOČNICE: Ja wenn Sie uns die Erlaubnis geben, würden wir uns nochmal in Ihr Profil einloggen damit wir sehen können was Sie sehen...

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: ...damit wir Ihnen eine richtige Auskunft geben können hierzubezüglich.

KLIENT: Ja bitte, gerne.

TLUMOČNICE: Yes please, do so.

AGENT: OK, so one moment please. I am logging now once more inside your account.

TLUMOČNICE: *Ehm. Einen kleinen Moment, wir loggen grad da uns in Ihr Profil ein.*

AGENT: Yes, I can see, I can see that there are there these fields *ehh* starting from Section 3. They are required, indicated as required fields. So you need to specify them again. So when you have for example the 3.1, it's set up to unspecified, so you need to specify it once more.

TLUMOČNICE: *Ehm. Ja, wir sehen jetzt hier grad beim Punkt 3...*

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: ... da sind die Felder, bei dem 3.1 zum Beispiel, da sehen wir, dass das noch nicht ausgefüllt ist. Das müssten Sie leider noch einmal dann wohl tun.

AGENT: All the fields which have green asterisk are required. So for example the 3.1 is required because it has the green asterisk. But for example 4.2 doesn't have the asterisk. So it's not mandatory field.

TLUMOČNICE: *Ehm, also Sie sehen alles was mit Grün gekennzeichnet ist, zum Beispiel der 3.1 *ehh...* Punkt, das ist ein Pflichtfeld. Wenn Sie jetzt zum Beispiel sich als Beispiel dann im Vergleich den 4.2 anschauen, das ist nicht grün *ehh...* markiert*

und somit kein Pflichtfeld. Aber alles was grün markiert ist, ist als Pflichtfeld gehalten, das heißt sie müssten das weiter ausfüllen.

KLIENT: Aha, aber ich sehe kein grünen... ich sehe keine grünen Pflichtfelder hier.

TLUMOČNICE: *Ehm.*

KLIENT: Alles in grau.

TLUMOČNICE: I don't see any green mandatory fields, I only see gray...

AGENT: It's not like a green field. It's a green asterisk, like the small star. I'm sorry.

TLUMOČNICE: Also es ist mehr wie ein grüner Stern, es ist kein grünes Feld.

KLIENT: Aha, ein grüner Stern.

TLUMOČNICE: Es ist ein grüner Stern, *ehm.*

KLIENT: Aha. Das muss ich alles noch ausfüllen, ja?

TLUMOČNICE: *Ehm.*

KLIENT: Also praktisch Datei anhängen, ja?

TLUMOČNICE: So I have to fill this out and have to attach files, correct?

AGENT: That's correct. You will need to fill in all, let's say all the points, all the questions which were in the green asterisk, the green small star because these are mandatory fields. If you don't fill this in, the system will not let you submit your response.

TLUMOČNICE: *Ehm*, ja also alle die mit diesem grünen Stern gekennzeichneten Felder müssten ausgefüllt werden, das sind diese Pflichtfelder. Andernfalls können Sie diese Anfrage überhaupt nicht absenden, dieses Formular.

KLIENT: Nicht absenden, OK. Ja, jetzt bin ich schon einen ganz großen Schritt weiter.

TLUMOČNICE: I'm already a big step further now.

KLIENT: Danke.

AGENT: Maybe one, one more important information. *Ehh*, I see that they're asking you quite a lot of information. So when you will be filling in all your mandatory fields, please click allways on the "Save" button inside.

KLIENT: Speichern.

AGENT: It will save your progress.

TLUMOČNICE: *Ehm.* Ja also wir sehen, dass Sie nach vielen Informationen gefragt werden und ich habe einfach als wichtige Information, als Tipp noch dabei, dass Sie sobald Sie ein Feld ausgefüllt haben, dort gibt es immer diesen *ehh, ehh...* "Speichern"...

KLIENT: "Speichern".

TLUMOČNICE: Speichern-Knopf, dass Sie das immer wieder zwischenspeichern, damit das nicht verloren geht.

AGENT: Because if you don't save it and you for example receive an error, the internet connection broke down, you get disconnected, it wouldn't be saved. So you would need to put it all again. So I would also suggest you to use the "Save" button.

TLUMOČNICE: Deshalb würden wir Ihnen auch raten dann zu speichern denn wenn jetzt nochmal ein Systemfehler gezeigt wird oder das Internet mal *ehh...* zusammenbricht dann müssten Sie das nochmal von vorne eingeben. Damit diese Arbeit erspart bleibt ist es am besten wenn Sie zwischendurch speichern.

KLIENT: Speichern, ja gut. Ich habe verstanden.

TLUMOČNICE: OK, understood.

AGENT: OK, perfect. So maybe also something else I can help you with?

TLUMOČNICE: *Ehm*, gibt es noch was Anderes womit wir weiterhelfen können?

KLIENT: *Ehh*, ich bin... Nein. Also, vielen Dank für die Hilfe.

TLUMOČNICE: No, thank you very much for your support.

AGENT: OK, you're very welcome Sir. And feel free contacting us back if you would need any further assistance.

TLUMOČNICE: *Ehm.* Vielen dank und rufen Sie uns jeder Zeit an falls Sie noch weitere Fragen haben, ja?

KLIENT: OK super. Danke vielmals, ja?

TLUMOČNICE: Thank you very much.

KLIENT: Thank you very much, bye.

AGENT: Bye bye.

KLIENT: Bye.

(klient zavěšuje)

TLUMOČNICE: Have a wonderful day, Sir.

AGENT: You too, *(jméno tlumočnice)*. Bye bye.

TLUMOČNICE: Thank you, *(jméno agenta)*. Bye bye.

HOVOR: DE_4

AGENT: Agent_7

DÉLKA: 16:05

TLUMOČNÍK: DE_Tlu_3

PROBLÉM: Klient se chce zúčastnit výběrového řízení, nemá k němu však zatím přístup.

AGENT: Thank you for calling Ariba Customer Support, this is *(jméno agenta)*. How can I help you?

KLIENT: Ja, ich bin *(křestní jméno klienta)* und ich wollte bei einem *ehh...* mich bei *(název nakupující společnosti)*, an einer Aktion beteiligen und komm da jetzt nicht mehr rein. Ich habe mich angemeldet bei Ariba, aber es geht einfach nicht weiter. Ich finde diese ganzen Möglichkeiten nicht mehr um da ranzukommen.

AGENT: Can I, can I ask you Sir – do you speak English by chance?

KLIENT: No, no.

AGENT: OK, one moment please, I will call a German interpreter. One moment please.

KLIENT: Yeah.

(agent volá na tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. *(agent mačká číslo)*
For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. *(agent mačká 2)*
Please speak the name of the desired language.

AGENT: German.

AUTOMAT: I understood German. If this is correct press 1, if not... *(agent mačká 1)*
Please enter your personal code. *(agent mačká kód)*
Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudba)

TLUMOČNÍK: Hello, thank you for calling. My name is *(jméno a ID tlumočnicka)* for German language. Is the customer with you or would you like me to call them for you?

AGENT: Ehh this is *(jméno agenta)*, I have a customer on the phone. So if I could ask you to introduce yourself, that you'll be translating for us and ask the customer how we can help him.

TLUMOČNÍK: Oh yes, I'm ready.

AGENT: OK, thank you very much. I am putting you into the conference.
(agent přidává klienta do konferenčního hovoru)

TLUMOČNÍK: Hallo, guten Tag. Mein Name ist *(jméno tlumočnicka)*. Ich bin Dolmetscher in diesem Gespräch und wir haben *(jméno agenta)* in der Konferenzschaltung für Sie. Was können wir für Sie tun, bitte?

KLIENT: Ja, ich soll mich an einer Aktion *ehh...* für die Firma *(název nakupující firmy)* beteiligen, habe mich bei Ihnen angemeldet unter unserem Firmennamen. Und *ehh...* jetzt komm ich einfach nicht weiter an diese *ehh...* ja Ausschreibung von der Firma *(název nakupující společnosti)*.

TLUMOČNÍK: Ja.

KLIENT: Wo ich dann mich... und ich weiß nicht wie ich das machen soll.

TLUMOČNÍK: Ja.

KLIENT: Ich bin jetzt im Moment bei Ihnen auf der Seite unter dem Begriff Unternehmensprofil.

TLUMOČNÍK: Ich habe verstanden. Eine Sekunde, bitte.

KLIENT: Sir, I am supposed to be *ehh...* participating in a letter from the company *(název nakupující společnosti)*. But in order to do so, I need to register with you *ehh...* and now I am here, it doesn't make any progress. I don't know where to go and what to do in regards to that letter. I am here at the Company Profile... *ehh...*

AGENT: OK, so you already registered your account and you are now inside your account or you are still in the process of registration?

KLIENT: No, I have registration geendet.

TLUMOČNÍK: *(chce tlumočit, klient ale reaguje anglicky přímo)*
(malá pauza)

KLIENT: I am registrated, yes.

AGENT: So you need to go – if you are in your "Company Profile" – *ehh...* there will be like two buttons. One is like "Save", which will be yellow, and one is gray, which says close. Correct?

KLIENT: Yes, yes. I see.

AGENT: OK, so you need to click on the "Close"...

KLIENT: "Close"... speich... it's *ehh...* the gray one.

AGENT: Yeah, the gray one which says close.

KLIENT: Ehm.

AGENT: And then you need to go to "Proposals". Maybe it will take you there automatically, if not, on the... on the top, there is like "Go to my" – and one of the options will be "Proposals".
(malá pauza, klient hledá)

KLIENT: Now I am at... I see register now, *(název nakupující firmy)*, Ariba. Ja, also. Now I am at my... Ja. Klein Moment.
(klient klepe do klávesnice)

AGENT: So were you able to access the "Proposals"?

TLUMOČNÍK: Now I am on the blue field and... so... I try. No.

AGENT: Ehh... Sir, when you registered your account, after the registration. Can you see on the top right corner like your name, your company name and AN number?

KLIENT: No, I cannot see.

AGENT: OK, that might be maybe the registration wasn't successfully completed.

KLIENT: Was not, not... complete.

AGENT: Can I ask you for the document number of the event that *(název nakupující společnosti)* invited you?
(klient hovoří s kolegou, hledá číslo)

KLIENT: Ariba, DOC...

AGENT: OK?

KLIENT: 363912891.

AGENT: OK, thank you very much. One moment please.

KLIENT: Yes.

(pauza)

AGENT: OK, I have the event in front of me. Can I also ask you how... what's the name of your company?

KLIENT: (název jeho společnosti, hláskuje v angličtině)

AGENT: Ehm, OK. I can see that the *ehh...* registration hasn't been completed yet. So *ehh...* the registration for this account, for (název nakupující společnosti) we need to do once more.

KLIENT: OK.

AGENT: So I'm going to send you an email to complete the registration. So one moment please.

KLIENT: Ehm, ja.

(pauza)

AGENT: OK, I just sent you an email to (klientova emailová adresa), an email.

KLIENT: Yes, I received in a moment.

AGENT: OK, so if you can click on the link inside.

KLIENT: On the link, yes.

AGENT: Ehm. And this will open for you a page with Ariba with yellow button "Continue".

KLIENT: In the moment I don't... I have nothing. So, willkommen (jméno klienta), yes?

AGENT: So you will click on the yellow button "Continue".

KLIENT: Yes, OK.

AGENT: And there will be again the registration formular which you need to fill in. There might be already some information filled from (název nakupující společnosti).

KLIENT: OK, so I try it once more. Klein Moment noch.

(klient vyplňuje registrační formulář)

AGENT: Also if you will have any question during the registration, feel free to ask.

KLIENT: Yes. Now I add the "Steuernummer", in the moment I have to search for Steuernummer...

AGENT: Ehm, if it's... some fields are not required. If there is like a "DUNS Number " or...

KLIENT: And no, I have to make... to make all! There is nothing...

AGENT: The required fields have like an... an asterisk. So if it doesn't have asterisk, it's... it may not be required.

KLIENT: OK.

(klient dále vyplňuje)

KLIENT: So I think all but what... what is "Service Category "and...

AGENT: OK, so in the "Service Category", you need to put *ehh* a product or service which your company is offering.

KLIENT: Ja, ehm. OK. Drehmaschinen. And "Standort". Ja, so, it's all, yeah.

AGENT: OK.

KLIENT: I have it.

AGENT: So once everything is OK, then you can *ehh...* put there "I accept the terms of the agreement" and click on the "Submit" button.

KLIENT: The yellow button, yes?

AGENT: The yellow button.

KLIENT: Ehm. And there is the notice that I'm, *ehh...* registered.

AGENT: OK. That might be that you might have already an account in the system.

KLIENT: Ja.

AGENT: Let me, let me see. Do you have... Are you aware that you have any other account in the system?

KLIENT: No, I... I tried half an hour before. But then I cannot come in this account. So we try it now once more.

AGENT: OK, actually yes. I can see you registered an account but it was a general account. It was not the account for (název nakupující společnosti).

KLIENT: Ehm.

AGENT: So, if you would like to, we can confirm creation of this account for (název nakupující společnosti) or we can try to merge them together if you would like to.

KLIENT: Ehm... make it for... ready for (název nakupující společnosti), yeah?

AGENT: Yes, the account which you created before to make it also connected to (název nakupující společnosti). We can, we can also do the...

KLIENT: Ach so, *ehh...* *ehh...* stop the first thing and we use now the new one.

AGENT: So now maybe you can close the new one which you are creating...

KLIENT: Yes.

AGENT: ...because we can maybe use the account which you already have.

KLIENT: Yeah.

AGENT: So close the windows from Ariba and once more click on the link which I sent you.

KLIENT: Yeah.

AGENT: But this time, please do not click on the yellow button, bellow the button should be something like *ehh...* login if you already have an account or click here if you already have an account.

KLIENT: Hmm, so...

(pauza)

AGENT: OK, so when you...

KLIENT: No I try, once more yeah.

AGENT: Ehm.
(*pauza*)

AGENT: OK, I can see now that...

KLIENT: Now I find it, yes – (*název výběrového řízení*), right.

AGENT: OK I can see now that your account which you created before was now connected with (*název nakupující společnosti*), so...

KLIENT: OK.

AGENT: You should now have access to the event.

KLIENT: Ehm, good.

AGENT: OK.

KLIENT: So now I have all and the next step I go to ehh... with (*název nakupující společnosti*), OK?

AGENT: That's correct. So maybe something else I...

KLIENT: Good.

AGENT: ...I can help you with?

KLIENT: Now, in the moment not. Thank you very much for help.

AGENT: You're very welcome and have a good weekend.

KLIENT: Ja, same so. Thank you.

AGENT: OK. Thank you, bye bye.

HOVOR: DE_5

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 15:12

TLUMOČNICE: DE_Tlu_4

PROBLÉM: Klientka se nemůže přihlásit do účtu.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?

KLIENTKA: Ja, ehh... ich hätte gerne eine Dame die Deutsch spricht, bitte.

AGENTKA: Ehh... Ein Moment, bitte.

KLIENTKA: Ja.

AGENTKA: I'll need to call a translator, OK?

KLIENTKA: Ja.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a volá na tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press 1... (*agentka mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: German.

AUTOMAT: I understood German. If this is correct... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNÍK: Hello, my name is (*jméno tlumočnicka*) for German number (*ID tlumočnicka*). Is your client on the line or do you a dial-out?

AGENTKA: Hello (*jméno tlumočnice*), my name is (*jméno agentky*). I am from Ariba. I have the customer with me on the line. Would you please introduce yourself and ask her how I can assist her?

TLUMOČNICE: OK.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.
(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNICE: Hallo, guten Tag. Ich bin ein Dolmetscher. Und ich habe Muriel von Ariba an der Leitung. Wie kann ich Ihnen helfen?

KLIENTKA: Ja, Grüß Gott, (*jméno klientky a firmy*). Ich wollte gerade meine Rechnungen eingeben und bin ins Ariba reingekommen, bin dann wieder weggegangen, rausgegangen und jetzt komm ich nicht mehr rein.

TLUMOČNICE: Ok. Ich werde es der Dame sagen. Einen Moment, bitte.

KLIENTKA: Ehm. (*souhlasně*)

TLUMOČNICE: I just wanted to enter my bills and I was logged in, then I went away and when I came back I am unable to log back in again.

AGENTKA: OK, no problem I can help ...

KLIENTKA: Aaa...

AGENTKA: ...with the login. If she gives me her username or... or... her Ariba Network ID number I can look for your account and send her an email to reset the password.

TLUMOČNICE: OK. Wenn Sie mir Ihren Username und Kontonummer geb...

KLIENTKA: OK.
(*pauza*)

TLUMOČNICE: Ja?

KLIENTKA: Ich brauche jemanden der Deutsch spricht. Ehh... meine... meine E-Mailadresse?

TLUMOČNICE: Ihre... Ihre Usernamen, Ihren Benutzernamen.

KLIENTKA: Mein Benutzername: *(udává emailovou adresu)*

TLUMOČNICE: OK, das war: *(hláskuje křestní jméno)?*

KLIENTKA: Ja.

TLUMOČNICE: Punkt und wie ist der Nachname?

KLIENTKA: *(hláskuje příjmení a zbytek mailu pomocí slov)*

TLUMOČNICE: AG? A wie Anton und G wie Gustav? Ja, OK. Und das ist auch Ihre Benutzername, richtig?

KLIENTKA: Das ist *ehh...* mein Benutzername, ja.

TLUMOČNICE: OK. The user name is also for email and this is *(hláskuje pomocí slov)*.

AGENTKA: OK, thank you very much. Just a moment please, I'll look for her account.

TLUMOČNICE: OK, ich suche nach Ihrem Konto, einen Moment, bitte.

KLIENTKA: *Ehm. (souhlasně)*
(pauza, agentka vyhledává)

AGENTKA: Just one moment, right, I am still looking.

TLUMOČNICE: Ich suche noch, ein Moment noch, bitte.

KLIENTKA: Ja.
(pauza)

Die Kontonummer, ist das, dass AN ID *(číslo)*? Ist das die Kontonummer?

TLUMOČNICE: G wie Gustav?

(klientka nereaguje) Was war das nach dem...? G wie Gustav?

KLIENTKA: Theodor. T, Theodor. *Ehm.*

TLUMOČNICE: Und die ersten vier war Anton, Nordpol, Ida, Gustav, richtig?

KLIENTKA: Anton, No... ah na... Anton, Nordpol 01. *Ehh...* Anton, Nordpol jo, Ida und *ehh...* D wie Dora.

TLUMOČNICE: I have a number here. I was wondering if it's the account number. That was: AN ID, AN *(číslo)*. Could that be the account number?

AGENTKA: Yes, that could be the account number, yeah.

KLIENTKA: *Ehm.*

AGENTKA: Just one moment.

KLIENTKA: *Ehm.*

TLUMOČNICE: Einen Moment noch.

KLIENTKA: OK.

KLIENTKA: *(směje se)* Ich verstehe ganz schlecht English.

TLUMOČNICE: Ja, kein Problem.

KLIENTKA: *Ehm.*

AGENTKA: OK. Does she need access to the test account?

TLUMOČNICE: Brauchen Sie Zugang zu dem Testkonto, zu dem Testaccount?

KLIENTKA: Nein, zum *ehh...* richtigen.

TLUMOČNICE: No, only the... one.

AGENTKA: OK. Because this number that she gave me, with dash T at the end, this stands for the test account.

KLIENTKA: Ein Moment bitte, ganz langsam, ich verstehe English nicht.

TLUMOČNICE: *Ehh...* ich bin ein Dolmetscher so Sie müssen die Dame erstmal fertig sprechen lassen, damit ich sie hören kann.

KLIENTKA: Aha, OK, OK. Entschuldigung.

TLUMOČNICE: OK. So you said the T is the test account, ok.

AGENTKA: Yeah.

TLUMOČNICE: OK, sie hat gesagt: die Nummer wo Sie mir gerade gegeben haben mit dem T, das ist für das Testkonto.

KLIENTKA: Aha. Ich habe leider die andere nicht, weil ich ja nicht ins Programm komme.

TLUMOČNICE: *Ehm.* I don't have the other number because I cannot access the program.

AGENTKA: Now, the thing is *ehh...* the other one, the production account would be the same number but without the last part, without the T at the end. *(pauza)*

TLUMOČNICE: *(chce přetlumočit)*

AGENTKA: *(přebírá slovo)* But, but this account has another email address associated to it. And it has also another user name. I'm not able to locate the one she gave starting with *(křestní jméno klientky)*.

TLUMOČNICE: OK. Sie sagt normalerweise das richtige Programm hat die selbe Nummer aber ohne das T hinten dran. Aber wenn sie die Nummer eingibt, da ist eine andere Art E-Mailadresse der Kunde und da ist auch ein anderer Benutzername. Ihr Benutzername mit *(křestní jméno klientky)*, das kann sie nicht finden für dieses Konto.

AGENTKA: One moment, I still located her account. I have tried and I located.

TLUMOČNICE: Sie sagt, ein Moment, ich glaube ich habe es doch gefunden, ein Moment.

KLIENTKA: Ja, wir haben mehrere Benutzernamen.

AGENTKA: Is...

KLIENTKA: Wir sind mehrere die arbeiten.

AGENTKA: Ok, I have also *ehh* sent an email to her.

TLUMOČNICE: *Ehm.*

AGENT: Can she receive it?

TLUMOČNICE: OK. Ich habe Ihnen grad eine E-Mail geschickt. Können Sie sehen, ob Sie die bekommen haben?

KLIENTKA: Ja. Ja, habe ich bekommen.

TLUMOČNICE: I received it.

KLIENTKA: Ja.

AGENTKA: Allright, good.

KLIENTKA: *(čte si pro sebe obsah emailu)*

TLUMOČNICE: She's reading the email.

AGENTKA: She needs to click on the link in the email.

TLUMOČNICE: Sie sollen auf den Link drauf klicken.

KLIENTKA: Ja dann krieg ich wieder *ehh*... Name Ihres ersten Haustiers.

TLUMOČNICE:safety question.

AGENTKA: Yeah.

KLIENTKA: Ja, Moment. *(vyplňuje)*

Nehm ich das erste Passwort wieder oder das was ich eingegeben habe jetzt?

TLUMOČNICE: *Ehh*, now do I use the first password or the one that I just entered?

AGENTKA: The one that she just entered.

TLUMOČNICE: Dasjenige wo Sie gerade eingegeben...

KLIENTKA: Oder kann ich ganz ein neues nehmen? Bitte?

TLUMOČNICE: Sie sagt, dass wo Sie jetzt grade eingegeben haben, hat Sie gesagt.

KLIENTKA: OK, OK.

Einreichen... Das Passwort ist aktualisiert worden... *(čte si pro sebe)* *Ahh*, jetzt müsste ich wieder normal arbeiten können, jo?

TLUMOČNICE: I said the password was accepted so I should be able to go back to work.

AGENTKA: Yes, she can now *ehh*... is she able to log in?

TLUMOČNICE: Können Sie sich einloggen jetzt?

KLIENTKA: Ich werd's versuchen. Das dauert bei mir immer etwas länger.

TLUMOČNICE: I'm going to try it, it might take a moment.

AGENTKA: OK, no problem.

TLUMOČNICE: Kein Problem.

(pauza, klientka se přihlašuje)

KLIENTKA: Ja, jetzt bin ich wieder drinnen, super. *Ehh*... die Frau *(jméno jiné agentky, která mluví německy)*, ist die zu sprechen?

TLUMOČNICE: *Ehh*, I'm able to log in. Is there Mrs. *(jméno jiné agentky)*, is she available to talk to?

AGENTKA: *Ehh*, one moment, just let me check if she is available.

KLIENTKA: Bitte.

TLUMOČNICE: Ich werde es überprüfen, einen Moment, bitte.

(pauza, agentka zjišťuje, zda jiná agentka může přebrat hovor)

AGENTKA: *Ehh*, she isn't available at the moment... *(malá pauza)*

TLUMOČNICE: *Ehh*...

AGENTKA: Is there anything else I can help with?

TLUMOČNICE: OK, Sie ist im Moment ist sie nicht *ehh*... erreichbar. Kann ich Ihnen noch mit was anderem helfen?

KLIENTKA: Ja, das wäre... Ansonsten melde ich mich später noch einmal, ja?

TLUMOČNICE: Ehm, I will call back later.

KLIENTKA: Rufe ich später noch einmal an, vielleicht. OK?

AGENTKA: OK, allright.

TLUMOČNICE: Ich verstehe.

AGENTKA: You're welcome. You have a nice day then.

TLUMOČNICE: Schönen Tag noch. Wiederhören!

KLIENTKA: Danke, Wiederschauen!

(klienta zavěšuje)

AGENTKA: OK then, bye.

TLUMOČNICE: Thanks for using our services, bye bye.

AGENTKA: Bye bye.

HOVOR: DE_6

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 5:03

TLUMOČNICE: DE_Tlu_2

PROBLÉM: Klientka se nemůže přihlásit do účtu.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is *(jméno agentky)*. How may I help you?

KLIENTKA: Hallo, *(jméno klientky)*. Sprechen Sie Deutsch?

AGENTKA: No, I don't speak German...

KLIENTKA: Oh! *(znepokojení)* Das ist schlecht, *ehh*...

AGENTKA: *Ehh* I could call a translator though.

KLIENTKA: Ich kann Sie leider nicht verstehen.

AGENTKA: OK, ein Moment.

KLIENTKA: Gut.

(agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. *(agentka mačká číslo)*
For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. *(agentka mačká 2)*
Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: German.

AUTOMAT LL: I understood German. If this is correct press 1, if not... *(agent mačká 1)*
Please enter your personal code. *(agent mačká kód)*
Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudba)
A representative will be added to complete your call.

OPERÁTOR: Hello, this is *(jméno operátora)*. Please hold for your German interpreter.

AGENKA: Thank you.

OPERÁTOR: You're welcome.
(hraje hudba)

TLUMOČNICE: Hello, this is *(jméno tlumočnice)*, interpreter ID *(její ID)* for German. How may I help you?

AGENTKA: Good morning, my name is *(jméno agentky)*, I'm from Ariba. I have the customer with me on the phone. Could you please introduce yourself and ask her how I can assist her?

TLUMOČNICE: Certainly.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.
(agentka přidává klientku do konferenčního hovoru)

TLUMOČNICE: Guten Tag, hier ist die deutsche Übersetzerin, wie können wir Ihnen weiter helfen?

KLIENTKA: Ja hallo, *(jméno klientky a její firmy)*. Ich habe ein Problem mich bei Ariba anzumelden. Wir sind Kunde und das hat bis jetzt immer gut geklappt und jetzt kann ich mich einfach nicht mehr anmelden mit meinem Benutzernamen und mit meinem Passwort. Dann habe ich *ehh...* eingegeben "Passwort Vergessen", da kam wir sind nicht registriert.

TLUMOČNICE: Gut, ich geb' das kurz einmal weiter.

KLIENTKA: Dauert's lange? Ich muss nämlich *ehh...* in 10 Minuten gehen.

TLUMOČNICE: *Ehh*, ich geb' das kurz einmal weiter.
(tlumočí rychle)
So my name is *(jméno klientky)*, I am calling from *(název její společnosti)*. We are a customer of Ariba. Yet it always worked, yet for some reason we cannot log in anymore with my user name and password. If I try to click on password reset, it tells me we're not registered. I just ask up front if it takes long because I have to leave within next 10 minutes.

AGENTKA: Of course. I can... if she gives me her *ehh...* her user name, I can look for her account and reset the password for her.

TLUMOČNICE: *Ehm*, wenn Sie uns einmal kurz Ihren Benutzernamen geben könnten, dann könnten wir direkt mal schauen, dass wir für Sie das Passwort zurücksetzen.

KLIENTKA: *(udává svoji emailovou adresu)*

TLUMOČNICE: Also *(část emailové adresy klientky)* ist der Benutzername?

KLIENTKA: *Ehh...* Der Benutzername? *Ehh...* ich hab' hier das Blatt mit meinen Daten. Benutzername... ich habe es blatt mit Meinnamen *(udává opět svoji emailovou adresu)*.

TLUMOČNICE: *(píše si a přitom potichu opakuje)*

AGENTKA: Can she please spell it?

TLUMOČNICE: *Ehm*, certainly. *(hláskuje za pomoci mezin. abecedy, náhle se však linka tlumočnice přeruší)*

AGENTKA: Hello?

KLIENTKA: Ja? Hallo? Hallo?

AGENTKA: I am sorry *(křestní jméno klientky)*, we lost the translator.

KLIENTKA: *(s povzdechem)* OK.

AGENTKA: I will need to call again. Please hold.

KLIENTKA: Ja, ich bin jetzt *ehh...* Ich muss jetzt leider gehen. *Ehh...* Wann kann ich Sie denn wieder erreichen?

AGENTKA: One second, one moment please.

KLIENTKA: *(povzdech)*
(pauza)

AGENTKA: One moment, please.

KLIENTKA: *Hmm*, ja.
(agentka dává klientu na režim HOLD a transferuje hovor kolegyni, která mluví německy)

AGENTKA 2: Hi.

AGENTKA: Hi, so I actually don't have her information because...

(konec hovoru – hovor je od této chvíle nahráván pod jménem Agentky 2)

HOVOR: DE_7

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 17:42

TLUMOČNÍK: DE_Tlu_5

PROBLÉM: Klient potřebuje na ve svém účtu nastavit příjem objednávek a odesílání faktur pomocí tzv. cXML.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?

KLIENT: Ja, schönen Tag, (*jméno klienta*) mein Name. Do you speak German?

AGENTKA: No, I don't speak German. Is it OK if you speak English? Or would you like...

KLIENT: *Ehh...*

AGENTKA: ...me to call a translator?

KLIENT: OK, I try.

AGENTKA: *Ehm. (souhlasně)*

KLIENT: I have a question. I want to use Ariba with *ehh...* cXML, *ehh* and I need the template for quote request.

AGENTKA: Once again. So you want to use Ariba, you want to use cXML... for... as your method of routing information. Is that it?

KLIENT: So, *ehh... eh...* I try to... send my questions per mail. (*mužské jméno*) sent me a number, *ehh...* and he said I can call here and I can ask my questions. So...

AGENTKA: Just one second, 'cause I don't fully understand exactly what is it what you would like to do. I know you already have an account.

KLIENT: *Ehh*, OK.

AGENTKA: Or you know what? I can call a translator if that would be better for you.

KLIENT: OK.

AGENTKA: OK? So please stay on the line, OK?

KLIENT: OK.

AGENTKA: Thank you.

(*agentka dává klienta na režim HOLD a volá na tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)

For Spanish, press 1. For all other... (*agentka mačká 2*)

Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: German.

AUTOMAT: I understood German. If this is correct... (*agentka mačká 1*)

Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)

Please hold for the next available interpreter.

(*hraje hudbu*)

TLUMOČNÍK: Hello, this is (*jméno tlumočnicka*), your German interpreter (*ID tlumočnicka*). Is the client with you or do you need a call out?

AGENTKA: Hello (*jméno tlumočnicka*), my name is (*jméno agentky*), I'm calling from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you please introduce yourself and ask him how I can assist him?

TLUMOČNÍK: Absolutely, Madam.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.

(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNÍK: Guten Tag, ich bin ein Dolmetscher, Ich habe (*jméno agentky*) von Ariba am Telefon. Wie können wir Ihnen helfen?

KLIENT: Ja, schönen guten Tag. Und zwar, habe ich folgendes Problem: *ehh*, wir haben *ehh...* im Ariba auch einen Account und wir würden gerne 'ne Bestellung via cXML ausführen. Und *ehh...* ich habe mir die Dokumentation angeschaut und habe gesehen, dass es ein Template gibt, das nennt sich Quote Request. Das ist ungefähr *ehh...* vergleichbar mit 'ner Anfrage, was halt keinen geschäftlichen Preis hat. Und dieses *ehh...* wollten wir im Grunde nutzen. *Ehh...* Ich habe mir das Template aus der Dokumentation rausgenommen, so aufgebaut *ehh...* es funktioniert leider nicht. Ich kriege immer wieder 'ne Fehlermeldung, dass das cXML nicht verarbeitet werden kann. Und da habe ich mich zuerst halt per Mail gemeldet und *ehh...*

TLUMOČNÍK: OK, darf ich Sie... darf ich Sie, hallo?

KLIENT: ...und...

TLUMOČNÍK: Darf ich Sie mal ganz kurz unterbrechen, das ist sehr viel Information. Ich muss alles übersetzen was Sie sagen.

KLIENT: Ah, OK, OK.

TLUMOČNÍK: Sonst *ehh...* komm ich da nicht mehr mit.

KLIENT: OK, OK.

TLUMOČNÍK: Madam, I had to interrupt him because he gives a lot of information...

AGENTKA: OK.

TLUMOČNÍK: and probably... I don't wanna miss anything here, so... I am here in Ariba account and he tried to place an order via I think he said cXML, he looked up the documentation and there is obviously a template *ehh... eh...* with a code request which doesn't really get you a set price. *Ehh...* but there's something wrong with the template. We didn't get there yet but that's pretty much the issue.

AGENTKA: OK. Is he a buyer or a supplier?

TLUMOČNÍK: Sie sind ein Käufer oder ein Verkäufer?

(*malá pauza*)

KLIENT: *Ehh*, ich bin, Oh Gott *ehh...* ich muss das Ganze im Testmodus... habe einen Katalog angelegt und würde gerne diesen Katalog bestellen. Ich bin Verkäufer sozusagen.

TLUMOČNÍK: OK. He's a supplier and he has a catalog and he's in some kind of a test mode at the moment.

AGENTKA: Ehm, OK. I need to have also his Ariba account number.

TLUMOČNÍK: OK. Geben Sie mir mal zunächst Ihre Ariba-Kontonummer, bitte?

KLIENT: Ehh... krieg ich die unter der Hilfe, ist das die AN010 etc.? Diese Nummer?

TLUMOČNÍK: OK, Madam. Where can I find it. Would that be the AN010 number or...

AGENTKA: Exactly, yeah. That's the one.

TLUMOČNÍK: Ja, genau. Ehm, ja, genau.

KLIENT: OK, also (*uvádí číslo v němčině*).

TLUMOČNÍK: OK. Das war A wie Anton, N wie Norbert, richtig?

KLIENT: Richtig.

TLUMOČNÍK: OK, Madam. The number is (*číslo v angličtině*)

AGENTKA: OK, thank you very much.

(*pauza, klientka vyhledává účet*)

AGENTKA: So he wants to set up the cXML, is that the question?

TLUMOČNÍK: OK. Sie möchten also dieses ehh... what is it - cc? I'm sorry Madam, what is that?

AGENTKA: cXML. It's cXML.

TLUMOČNÍK: cXML, OK. Sie möchten das praktisch ehh... ja, ehh... einrichten?

KLIENT: Das ist korrekt. Ne ne. Das ist korrekt, das möchte ich verwenden.

TLUMOČNÍK: That is, that is correct. Yes, ehm.

AGENTKA: OK, alright. Well he does... he shouldn't be in this test mode. He should be in his production account.

TLUMOČNÍK: OK. Also Sie müssen nicht im Testmodus sein, Sie...

KLIENT: ...nur im Liveaccount.

TLUMOČNÍK: Bitte?

KLIENT: Ehh... das kann ich nur im Liveaccount testen wenn ich das richtig verstanden habe.

TLUMOČNÍK: Also in Ihrem Produktion ehh... account, ja.

KLIENT: Ja, OK. Ja gut. Da habe ich grade auch keinen Hinweis zu bekommen. Ehh... ich habe einfach nur den Hinweis bekommen, dass die cXML nicht verarbeitet werden kann. Ehh... ist das dann korrekt, dass ich dann ehh... die XML aus der Dokumentation mit den genannten Pflichtfeldern verwenden kann und im Live-Modus funktioniert das dann?

TLUMOČNÍK: OK Madam. Well I got that ehh message ehh... I got a message it was not basically ehh... not processing, or not be able to work. So if I go to the production modus, that means I can set up the... the cXML? And I can work with that then?

AGENTKA: Yes. Can he log into his production account?

TLUMOČNÍK: Ja, das ist... Können Sie sich mal einloggen in Ihren Produktionsaccount? Das Konto?

KLIENT: Das kann ich machen, ja.

TLUMOČNÍK: Yes, sure.

KLIENT: Just a Moment, das mache ich hier grad.

(*pauza, klient se přihlašuje k účtu*)

So, ich bin drin.

TLUMOČNÍK: OK, I'm in the account, Madam.

AGENTKA: You are, OK. Now ehh... he needs to go to the ehh... one second. Just one moment, OK?

TLUMOČNÍK: OK. Kleinen Moment noch bitte, ja?

KLIENT: Ehm.

AGENTKA: I'll just put him on HOLD but in the meantime he can go the... ehh, Network Settings and Electronic Order Routing.

TLUMOČNÍK: OK, gehen Sie mal zu Ihrem – haben Sie verstanden, oder?

KLIENT: Hab' ich schon, ja ja, das habe ich noch verstanden, ja.

TLUMOČNÍK: OK.

KLIENT: So bin ich drin und dort muss ich wahrscheinlich auf... und dort muss ich wahrscheinlich auch mal mit cXML aktivieren. Das habe ich nur im Testaccount gemacht.

TLUMOČNÍK: OK, that's probably where I have to activate the cXML account, right?

AGENTKA: Exactly. Yes, yes.

TLUMOČNÍK: Ja, genau.

AGENTKA: But I'll just put you on hold for... for a moment, OK?

TLUMOČNÍK: Bleiben Sie mal kurz am Apparat, ich setze Sie mal kurz auf die Warteschleife, ja. Kleinen Moment.

KLIENT: Alles klar.

AGENTKA: OK, thank you.

TLUMOČNÍK: OK.

AGENTKA: Thank you.

KLIENT: Ja.

(*pauza, režim HOLD*)

AGENTKA: Hello?

TLUMOČNÍK: Yes, Madam?

KLIENT: Hallo.

AGENTKA: Thank you so much for holding the line. Basically, this is where we would need to ehh... set up the cXML but ehh...

KLIENT: OK.

AGENTKA: We will... our Technical Support team will need to assist him with this to set it up. *Ehh...* So what I will do is I will forward this request to... our Technical team, OK?

TLUMOČNÍK: OK. Should we stay on the call or will they contact him?

AGENTKA: They will contact him via email or via phone, I just want to be sure if you can verify his email address and his *ehh*, phone number so that we can get in touch with him.

TLUMOČNÍK: OK, sure.

TLUMOČNÍK: Also Sie haben... Ich denke Sie verstehen ja etwas English, na also. Die Dame muss es weiterleiten, Sie brauchen Unterstützung von der Technischen Abteilung um dieses Konto einzurichten, ja. Die werden sich bei Ihnen melden – *ehh...* ich bräuchte jetzt nur nochmal zur Bestätigung Ihre E-Mailadresse oder Telefonnummer.

KLIENT: *Ehh...* ich weiß jetzt nur nicht welche eingetragen ist. *Ehh...* (*emailová adresa*) habe ich gesehen, die, die ist eingetragen. Die Telefonnummer kann ich Ihnen...

TLUMOČNÍK: OK, OK, langsam bitte. Moment mal bitte. Wie war die E-Mailadresse?

KLIENT: Entschuldigung.

TLUMOČNÍK: Das habe ich nicht verstanden.

KLIENT: (*udává svoji emailovou adresu*)

TLUMOČNÍK: Sie müssen mir das buchstabieren.

KLIENT: Die Emailadresse?

TLUMOČNÍK: Sie müssen mir das...

KLIENT: (*hláskuje pomocí slov*)

TLUMOČNÍK: .de, OK. Und die Telefonnummer?

KLIENT: (*udává číslo v němčině*)

TLUMOČNÍK: (*přítaká*)

TLUMOČNÍK: OK, Madam. Would you like the email address first?

AGENTKA: Yes, please.

TLUMOČNÍK: OK, I will spell it. (*hláskuje pomocí slov*)

AGENTKA: OK, thank you.

TLUMOČNÍK: And the phone number is the country code +49 for Germany...

AGENTKA: Yes.

TLUMOČNÍK: ...and then (*udává číslo*)

AGENTKA: (*přítaká*) *Ehm*, OK. And his name also?

TLUMOČNÍK: Und Ihr Name?

KLIENT: (*příjmení*)

TLUMOČNÍK: Und Ihr Vorname?

KLIENT: (*křestní jméno*)

TLUMOČNÍK: OK Madam. First name is spelled (*hláskuje křestní jméno pomocí slov*) and last name is (*hláskuje příjmení pomocí slov*).

AGENTKA: (*opakuje zpět*), right?

TLUMOČNÍK: Yes, the last name, *ehm*.

AGENTKA: OK, good. *Ehh...* we will then get in touch with him, OK?

TLUMOČNÍK: OK, also wie gesagt bitte: Wir werden uns *ehh...* bei Ihnen melden.

KLIENT: Super, danke schön.

AGENTKA: OK.

TLUMOČNÍK: Thank you very much.

KLIENT: Ja.

AGENTKA: OK, thank you very much.

KLIENT: Thank you very much.

KLIENTKA: Allright then, have a nice day.

TLUMOČNÍK: Anything else I can do for you, Madam?

AGENTKA: Ah no, (*jméno tlumočnicka*), that would be it for now. Thank you very much.

TLUMOČNÍK: Thank you for using our services. You have a wonderful day.

AGENTKA: You too then. Bye bye.

TLUMOČNÍK: Goodbye.

AGENTKA: Bye.

HOVOR: DE_8

AGENTKA: Agentka_8

DĚLKA: 19:45

TLUMOČNÍK: DE_Tlu_6

PROBLÉM: Klient se nemůže přihlásit do účtu.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). Do you speak English?
(*pauza*)

KLIENT: No.

AGENTKA: All right. Well, all my German speaking colleagues are busy assisting other customers. Can I call a German interpreter? A translator?

(*ticho*)

KLIENT: *Ehh, no.*

AGENTKA: I would need to call a German translator.

KLIENT: OK.

AGENTKA: One moment, please.

(*agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press 1... (*agentka mačká 2*)
Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: German.

AUTOMAT: I understood German. (*agentka mačká 1*)
Please enter (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*pauza*)
Please continue to hold.
(*pauza*)
A representative will be added to complete your call.

OPERÁTOR: Thank you for calling, my name is (*jméno operátora*). Please hold for your German interpreter.

AGENTKA: OK, thank you.

OPERÁTOR: I'm sorry Madam, what was that?

AGENTKA: Oh no, I just said thank you.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNÍK: This is (*jméno tlumočnicka*), interpreter for German number (*ID tlumočnicka*). Is your client on the line or do you need help dialing out?

AGENTKA: The client is on the line, I will add you in the conference. Please introduce yourself and ask how we could assist him.

TLUMOČNÍK: Certainly.

AGENTKA: All right, thank you.
(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNÍK: Hallo, schönen guten Tag. Hier ist der de... (*linka nachvíli vypadne*). Was bitte können wir für Sie tun?

KLIENT: Ja, und zwar möchte ich mich von (*název přihlašovací stránky*) anmelden *ehh...* und *ehh...* das System sagt mir entweder *ehh...* dass ich als User nicht existiere oder wenn ich halt meine *ehh...* meinen Usernamen aufschreiben will und meine E-Mailadresse eingebe dann *ehh...* kommt die Fehlermeldung "Sie können nicht Zugriff haben, weil Sie keine geheime Frage und Antwort eingerichtet haben. Wenden Sie sich an den Systemadministrator".

TLUMOČNÍK: Oh ja, Moment bitte. Madam, the system doesn't recognize me. I've been asked to call you. Could you please help me to log on?

AGENTKA: OK, sure I can assist you with that. What exactly seems to be the issue? Is it because you have forgotten the password?

TLUMOČNÍK: *Ehh...* Also Sie haben Ihr... Ihre Zugangsdaten nicht vergessen, gell?

KLIENT: Es kann sein, dass vor einiger langer Zeit mal eine, eine E-Mail kam, wo die drin waren, die habe ich aber nicht mehr. Und ich war derzeit... also ich war bisher noch nie im (*název přihlašovací stránky*) angemeldet. Das ist eine Erstanmeldung *ehh...* kann aber sein, dass vor einigen Jahren das Passwort mal mitgeteilt wurde.

TLUMOČNÍK: Jo, also man kann sagen Sie haben, also Sie wissen Ihre Zugangsdaten nicht sicher, ja?

KLIENT: Ich habe sie nicht, nein.

TLUMOČNÍK: Yes, I forgot my login data.

AGENTKA: OK, sure I can help you with this. And what's the name of the client who has you invited to participate in the event?

TLUMOČNÍK: Ja, was ist der Name des, des Kunden der Sie eingeladen hat *ehh...* online zu gehen?

KLIENT: Der Kunde der mich eingeladen hat online zu gehen? Ich möchte mich auf der (*název nakupující společnosti*) anmelden.

TLUMOČNÍK: Sagen Sie das nochmal.

KLIENT: Ich möchte mich auf der (*jméno nakupující společnosti*) anmelden, (*jméno nakupující společnosti*).

AGENTKA: OK, OK I have it here. Give me one moment, let me pull it up.

TLUMOČNÍK: Ja, Sekunde, Sie hat sie gefunden, ja.

AGENTKA: OK, and could I get your User ID please?

KLIENT: Meine User ID?

TLUMOČNÍK: Ihren Benutzernamen, bitte?

KLIENT: (*uvádí své celé jméno*) Aber, das müsste (*emailová adresa klienta*) sein, oder weiß ich nicht. (*jméno klienta*) ist der Name.

TLUMOČNÍK: Ihr Name ist (*jméno klienta*)? The user name would be (*jméno klienta*), my first name and my last name.

AGENTKA: OK, and could you spell it for me, interpreter?

TLUMOČNÍK: (*ujišťuje se klienta, hláskuje*)

KLIENT: Ja. (*hláskuje pomocí slov*)

TLUMOČNÍK: (*hláskuje zpět pomocí slov*)

AGENTKA: (*klientovo prijmení*), OK. All right, give me one moment, I am just trying to find you on the (*jméno nakupující společnosti*) site and then I can send you a password reset email.

TLUMOČNÍK: Ja Moment bitte, bis ich Sie finde.

KLIENT: Wie bitte?

TLUMOČNÍK: Ja, bitte geben Sie mir eine Minute bis ich Sie im System finde.
(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: Could I get the name of your organization?

KLIENT: (*jméno nakupující společnosti*)

TLUMOČNÍK: Sagen Sie bitte den Namen Ihrer Organisation nochmal?

KLIENT: Ja, (*jméno nakupující společnosti*).

TLUMOČNÍK: Ehh...

AGENTKA: Is (*jméno nakupující společnosti*) the name of the client or of your organization?

KLIENT: My organisation.

AGENTKA: OK, and what is the name of the client who invited you participate in any event?

TLUMOČNÍK: Ja, Herr (*jméno klienta*). Wer der Klient, also wer der Kunde ist der Sie eingeladen hat, da ehh... da...

KLIENT: Ja das ist aber in dem Sinn (*jméno přihlašovací stránky*) . Das ist ein interner Prozess.

TLUMOČNÍK: So it is my organization. It is an internal process.

AGENTKA: OK, OK, OK. So you are the buyer, you are calling from (*jméno nakupující společnosti*).

KLIENT: Yes.

AGENTKA: And your email address is (*emailová adresa*).

KLIENT: Yes.

AGENTKA: OK, got it. OK, so I have just sent you a password reset email. Could you check if you received it?

TLUMOČNÍK: Ja, also ich bin (*neidentifikovatelné slovo*) Ihre E-Mail, ich habe Ihnen grade ein Passwort geschickt.
(*pauza, klient se dívá, zda mu došel email*)

AGENTKA: The user ID is your email address.

KLIENT: Ehm.

AGENTKA: And it's case-sensitive. So the M is in caps, the K is in caps and you can reset the password now.

KLIENT: Benutzername, OK. E-mailadresse. (*klepe do klávesnice*) Und das Passwort?

AGENTKA: You can reset it now. You can choose a new password.

TLUMOČNÍK: Ja, Sie können ein neues Passwort jetzt festlegen.

KLIENT: Ja, aber das Problem war ja, dass ich als User nicht anerkannt wurde. Jetzt möchte ich das...

TLUMOČNÍK: My original call was... was not recog... recognized as a user.

KLIENT: Hier: "Der Benutzer (*uživatelské jméno*) existiert nicht." (*linka na okamžik vypadává*)

TLUMOČNÍK: I phoned I'm not in the system. I'm not in the system.

AGENTKA: OK, (*zaraženě*) so when I... did you... did you click the link in the email which I have sent you now.

TLUMOČNÍK: Her (*jméno klienta*)... Haben Sie...

KLIENT: Ja.

TLUMOČNÍK: ...auf den Link geklickt den Ihnen die Kollegin geschickt hat?

KLIENT: Nee, ich hatte mich ehh... über die Internetseite eingeloggt, aber OK, das mach ich grad eben.

TLUMOČNÍK: No, but I will do it right now.

AGENTKA: OK.

KLIENT: OK, new password, OK. OK. Und hier gebe ich neues Passwort, OK.
(*pauza, klient zadává*)

TLUMOČNÍK: OK, jetzt scheint's zu funktionieren.

TLUMOČNÍK: Madam, it seems to work now.

KLIENT: Obwohl, jetzt hat er mich...

AGENTKA: The pass...

KLIENT: Moment noch.

AGENTKA: The password should have 8 characters and at least 1 number.

TLUMOČNÍK: Ehh, also das Passwort sollte mindestens 8 Charaktere haben und...

KLIENT: Ja.

TLUMOČNÍK: ... es sollte eine Nummer dran sein.
(*pauza*)

KLIENT: Also ich verstehe hier nicht so ganz. Ich hab das jetzt nun über den Link gemacht, mich da angemeldet, das Passwort vergeben, hat er auch genommen. Kommt jetzt aber: "Benutzername oder Passwort ist ungültig."

TLUMOČNÍK: Ehh... sagen Sie nochmal. (*neidentifikovatelné slovo*)

KLIENT: Ich habe sogar den Link der mir geschickt wurde, habe ich jetzt ehh... sollte ich ein neues Passwort vergeben, das auch bestätigen, das habe ich gemacht und bin jetzt wieder in der Anmeldemaske und ehh... da kommt halt: "das Benutzer- oder Passwort ist ungültig". Ich werde das jetzt nochmal eingeben.

TLUMOČNÍK: See Madam, I clicked the link, but it gives me... I entered my username and password and ehh... .
Herr (*jméno klienta*), Sie haben gesagt? Sie haben gesagt, nachdem... Also ich hab das kurz nicht genau verstanden. Also, was ist die Fehlermeldung die Sie gesagt bekommen nachdem Sie das Passwort eingegeben haben?

KLIENT: Jetzt kommt: Benutzername oder Passwort ist ungültig.

TLUMOČNÍK: Unnötig?

KLIENT: Ja. Ich habe gerade diesen Link benutzt, den Sie mir grade geschickt haben...

TLUMOČNÍK: Ja, ja.
Yes Madam, I've been told that the username and password is not necessary.
Ist das korrekt?

AGENTKA: Well *ehh...* did you reset the password now? Did you click the link which I have sent you?

TLUMOČNÍK: Also Sie haben jetzt mit dem Link gearbeitet, den die Kollegin geschickt hat, ja?

AGENTKA: OK, *ehm*.

TLUMOČNÍK: Yes, I... I used the link.

AGENTKA: And the user ID is your email address with the first letter of your first name and the first letter of your last name, which is the M and the K, in caps. In upper case. The rest is in lower case.
(*ticho*)

KLIENT: Was hat sie...?

TLUMOČNÍK: Ja, Herr (*příjmení klienta*), also der Benutzername ist die... die E-Mailadresse mit dem *ehh...* mit dem ersten Buchstaben Ihres Vornamen und dem letzten Buchstaben Ihres Nachnamens sind beide groß geschrieben und der Rest klein geschrieben.

KLIENT: OK.

AGENTKA: So the M in (*křestní jméno*) and M in (*příjmení*) is in upper case.

TLUMOČNÍK: Madam, it's K, right?

AGENTKA: K in (*příjmení*).

TLUMOČNÍK: Ja.

AGENTKA: The first letter is upper case.

KLIENT: Aber das Problem ist...

TLUMOČNÍK: Also, also – M und K sind groß geschrieben.

KLIENT: Ja, aber *ehh...*: Benutzername oder Passwort ist ungültig.

TLUMOČNÍK: Ja. Username or password is unnecessary.

AGENTKA: *Ehh*, does it say that the username and password does not match?

TLUMOČNÍK: Also, Sie... *ehh...* *ehh...* Es heißt nicht, dass *ehh...*, dass die nicht stimmen...

KLIENT: *Ehm*. Also irgendwo scheint... ich geh jetzt hier noch mal komplett raus aus dem (*jméno přihlašovací stránky*), benutz nochmal den Link und versuch das nochmal in Ruhe zu machen. *Ehh...* wenn das nicht funktioniert, dann werde ich nochmal anrufen.

AGENTKA: OK. All you need to do is to click the link in the email, reset the password and you should be able to log in. Please let me know if you receive an error.

KLIENT: *Ehm*, ja. New password, new password. Das mache ich jetzt nochmal, ne?

TLUMOČNÍK: Ja. Also 8, 8 Zeichen, davon eine Zahl.

KLIENT: Habe ich, ja. Tu ich die geheime Frage auch nochmal eingeben mit der Antwort?

TLUMOČNÍK: Do I have to enter the secret question?

AGENTKA: Here you can choose any question from the list of questions and you can...

KLIENT: Yeah.

AGENTKA: ...give your answer.

TLUMOČNÍK: Ja, Sie können eine Frage auswählen und dann Ihre Antwort geben.

KLIENT: Ja, habe ich. *Ehh...* jetzt mache ich nochmal "OK".
(*pauza, klient zkouší znovu nastavit heslo*)
Da sagt er mir jetzt "zwischen 8 und 16 Zeichen lang", OK obwohl das 8 Zeichen hat...
OK, ja. Jetzt bin ich drin.

TLUMOČNÍK: OK Madam. I am in now.

AGENTKA: OK, is there anything else I can help you with, Sir? Do you have any questions?

TLUMOČNÍK: Können wir Sie sonst noch was für Sie tun, Herr (*příjmení*)?

KLIENT: Ne, im Moment nicht, danke.

TLUMOČNÍK: Thank you very much.

AGENTKA: You're welcome. Thank you for your call and have a good day.

KLIENT: Jo, danke, tschüß!
(*klient zavěšuje*)

TLUMOČNÍK: Schönen Tag. Wiederhören.

AGENTKA: OK, so thank you for your service, interpreter. Have a good day.

TLUMOČNÍK: Thank you, Madam. Thank you for being our customer, also have a wonderful day. Goodbye.

AGENTKA: Thank you, bye.

HOVOR: DE_9

AGENTKA: Agentka_9

DÉLKA: 16:06

TLUMOČNICE: DE_Tlu_7

PROBLÉM: Klient se nemůže přihlásit do účtu, aby se podíval na proběhlá výběrová řízení, jichž se účastnil.

AGENTKA: Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How can I help you?

KLIENT: Good evening. I want to speak *ehh* to somebody who can speak German.

AGENTKA: Somebody who can speak German. Can you just hold one second please? I will check who is available.

KLIENT: Thank you very much.

AGENTKA: Thank you.

(pauza, agentka zjišťuje, zda je k dispozici německy mluvící agent)

AGENTKA: Yes, Sir?

KLIENT: Good afternoon.

AGENTKA: Thank you for waiting. I am sorry. All my German colleagues are... are not available but if you want we can ask for a German translator to join us in the conversation.

KLIENT: Yes, OK.

AGENTKA: Would that be fine with you, OK? So please hold again...

KLIENT: Fine with me, yeah.

AGENTKA: ...a little moment and a German will...will come to the call, OK?

(agentka dává klientka na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. *(agentka mačká číslo)*
For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. *(agentka mačká 2)*
Please speak the name of the desired language.

AGENTKA: German.

AUTOMAT: I understood German. If this is correct press 1, if not press 2. *(agentka mačká 1)*
Please enter your personal code. *(agentka mačká kód)*
Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudba)

TLUMOČNICE: Interpreter *(jméno tlumočnice)*, my number is *(ID tlumočnice)*. How can I help you?

AGENTKA: Yes, we have a German customer on HOLD, I will add him to the conference. Can you please explain you are the translator and ask him why he is calling?

TLUMOČNICE: Where he is calling from? OK, yeah.

(agentka přidává klientku do konferenčního hovoru)

Hallo?

KLIENT: Ja? *(začně mluvit)*

TLUMOČNICE: Moment, Moment, Moment bitte. Ich bin Ihre deutsche Dolmetscherin *ehh* für Ariba. Woher rufen Sie uns an?

KLIENT: *Ehh...*

TLUMOČNICE: Aus Deutschland?

KLIENT: Deutschland, ja.

TLUMOČNICE: I am calling you from Germany.

AGENTKA: OK, so how can I help?

TLUMOČNICE: Und wie können wir Ihnen heute helfen? Wenn Sie mir das in kurzen Sätzen sagen würden.

KLIENT: Wir wollen an der *(název nakupující společnosti)*-Ausschreibung für Käse teilnehmen...

TLUMOČNICE: Käse?

KLIENT: Haben... Ja, für Mozzarella.

TLUMOČNICE: OK. We would... we would like to sign up for the Keys *ehh* advertisement.

AGENTKA: Keys advertisement? *(údiv)*
(pauza)

TLUMOČNICE: *Ehh, Keys. Ehh... Ehh... Ehh...*

KLIENT: Cheese.

TLUMOČNICE: Ausschrei... *(nejistě)*

KLIENT: Cheese.

TLUMOČNICE: Wissen Sie es auf Englisch auch?

KLIENT: E-auction.

TLUMOČNICE: Pardon?

AGENTKA: E-auction. OK.

TLUMOČNICE: Oh, auction, OK. Sorry.

AGENTKA: And which company is organizing the auction, please?

TLUMOČNICE: Und welche, welche Firma veranstaltet das?

KLIENT: *(jméno společnosti)* company.

AGENTKA: *(jméno společnosti)*.

TLUMOČNICE: *(jméno společnosti)*.

AGENTKA: And do you have a document number, please?

TLUMOČNICE: Haben Sie eine Dokumentennummer?

KLIENT: Dokumentnummer haben wir nicht.

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: No, we don't.

AGENTKA: So have you received an email invitation for this auction?

TLUMOČNICE: Haben Sie eine Emaileinladung erhalten für diese Ausschrei...?

KLIENT: Wir haben eine Einladung bekommen, wir haben auch einen Account, nur der Account arbeitet nicht korrekt.

TLUMOČNICE: We have an account but this account doesn't work properly.

AGENTKA: OK, so they cannot see the auction in the account, is that correct?

TLUMOČNICE: Ehh... Sie können die Auktion in diesem Konto nicht sehen, richtig?

KLIENT: So ist es, wir können Sie nicht sehen. Unser Problem ist, wir haben keinen Zugang.

TLUMOČNICE: Our problem is we don't have any access.

AGENTKA: Ehm. (*souhlasně*) OK, so I will need...

KLIENT: Wir haben...

AGENTKA: ...the username. Ehm?

KLIENT: Wir haben einen Kommentar vorliegen wenn wir entsprechend versuchen in das...*ehh* in die Ausschreibung reinzukommen.

TLUMOČNICE: Ehm. We have a comment here how to get into the auction. Website access.

KLIENT: Der erste Komment war: "The password is already expired".

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: You have heard that, right?

AGENTKA: Yes, yes. So I will need the email address, please.

KLIENT: ...and the second comment...

TLUMOČNICE: Wir brauchen Ihre E-mailadresse erstmal.

KLIENT: Die Emailadresse ist: (*emailová adresa*).

TLUMOČNICE: (*táže se na příjmení*)

KLIENT: (*hláskuje pomocí slov*)

TLUMOČNICE: Und der erste Buchstabe ist A wie Anton punkt (*příjmení*), ja?

KLIENT: Jawohl, jawohl, ganz genau.

TLUMOČNICE: OK. That is (*hláskuje pomocí slov*)

AGENTKA: OK, thank you very much.

KLIENT: Und der zwote Kommentar war immer: "The user ist already existing..."

AGENTKA: Hmm.

KLIENT: ...input another user name."

TLUMOČNICE: OK, he told you the second note he got.

AGENTKA: OK, just one second. I think I see what happened...

TLUMOČNICE: Ich sehe was geschehen ist.

AGENTKA: They didn't invite existing account but apparently they created a new profile as if he was a new supplier and... I'm just checking the correct information.

TLUMOČNICE: Moment, ich muss Ihnen die richtige Information geben. Es erscheint mir, dass ein neues Profil aufgestellt werden muss.

KLIENT: Ja. Problem ist, dass wir schon früher an Auktionen teilgenommen haben, wo das Ganze auch funktioniert hat. Irgendwo ist hier ein Fehler aufgetreten, so dass wir nicht mehr reinkommen und auch mit...

TLUMOČNICE: OK.

KLIENTKA: ...einem neuen Passwort nicht reinkommen.

TLUMOČNICE: OK, fine. You know, we have *ehh*... auctioned earlier where we took place and it's... it's... it's... it seems so that an error occurred because we have no access at the moment.

AGENTKA: To auction? (*nejistě*) Because I don't not see... ah, e-auction mozzarella. Is that correct?

TLUMOČNICE: Mozzarella? Haben Sie eine Ausschreibung gemacht?

KLIENT: Ja, that's correct. Ja.

TLUMOČNICE: Yeah.

KLIENT: Auction for Mozzarella.

TLUMOČNICE: Ja.

AGENT: OK. Oh no, this one is an old one. I need to find the correct one, I'm sorry.

TLUMOČNICE: Moment, ich muss etwas Neues aufsetzen. Das war ein altes.

KLIENT: Ja.

(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: Do you mind if I put you on hold for a minute? To find the correct auction and see how they exactly set up the account?

TLUMOČNICE: OK. Ehh...Warten Sie bitte, ich muss die richtige Auk... *ehh*... Auktion finden, damit ich das richtig eingebe, OK? Für Sie.

KLIENT: Ja, OK, ja.

TLUMOČNICE: Go ahead.

AGENTKA: Thank you.

(*agentka dává klienta na režim HOLD*)

AGENTKA: Hello?

TLUMOČNICE: Yes, I'm here.

KLIENT: Ja?

AGENTKA: Thank you for waiting. So...

TLUMOČNICE: Vielen dank, dass Sie gewartet haben.

KLIENT: OK.

AGENTKA: I saw some e-auctions for this product, mozzarella, but none of them is published yet. I think this is why you cannot see it in the account.

TLUMOČNICE: Hören Sie bitte, es ist noch nicht *ehh* veröffentlicht worden. Deshalb sehen Sie das nicht in Ihrem Konto.

KLIENT: Nein, wir können ja gar nicht rein.

TLUMOČNICE: But he can't log in.

AGENTKA: So just to be sure, I would like to know exactly what says the email you received.

TLUMOČNICE: Welche... *ehh... ehh...* E-Mail haben Sie dann erhalten?

KLIENT: Wir haben die Email erhalten mit den angegebenen Kommentaren, bzw. *ehh...* Moment bitte...

TLUMOČNICE: We received an email with a given note. Or comments.

KLIENT: Wir haben bekommen, das letzte war von (*název nakupující společnosti*): OK, you can call urgently Ariba at unter der Nummer die ich ab... die ich gewählt habe ... I do not understand why you have this problem, they should be able to solve it.

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: This problem, they should be able to solve it.

TLUMOČNICE: OK. He was told to call the number, as if to call you with other works. So he did.

AGENTKA: Yes, because I can reset his password if he needs to access his account but if I don't see exactly what... which event he wants to access, I cannot truly help. So what I can do is send him an email and he can reply to the email with an attachment of the email he received. So I can see exactly what is going on.

TLUMOČNICE: OK, hören Sie bitte. Damit ich genau sehen kann was vor sich geht, schreiben Sie mir bitte eine E-Mail mit de... mit dem Attachment, mit der Anlage. Und dann kann ich antworten.

KLIENT: Ja, *ehm*.

TLUMOČNICE: Fine. He's going to do it.

AGENTKA: OK.

KLIENT: Aber ich brauche die E-Mailadresse.

TLUMOČNICE: I need your email address.

AGENTKA: No, no. I will send him an email, if he just...

TLUMOČNICE: Ah!

AGENTKA: ...if he could just reply it, OK?

TLUMOČNICE: OK, ich werde...

KLIENT: OK, mache ich ja.

TLUMOČNICE: (*důrazně*) Ich werde Ihnen eine E-Mail senden und darauf antworten Sie bitte.

KLIENT: Ja, das ist prima!

TLUMOČNICE: Fine.

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: Is there anything else I can help you with?

AGENTKA: No, thank you. He hung up?

TLUMOČNICE: Oh, he did. (*úsměv*) Ariba thank you for calling us and have a nice day.

AGENTKA: Thank you, good bye.

TLUMOČNICE: Bye bye.

HOVOR: DE_10 AGENT: Agent_10

DÉLKA: 14:32 TLUMOČNICE: DE_Tlu_4

PROBLÉM: Klient se chce zúčastnit výběrového řízení. Pozvánku však nedostal on přímo, ale jeho kolegyně.

AGENT: Hello, this is Ariba Customer Support. *Ehh...* do you speak English?

(*pauza*)

KLIENT: (*přijmení klienta a jméno firmy*), hallo.

AGENT: Just a moment, please.

(*agent volá na tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions... (*agent mačká číslo*)

For Spanish, press 1... (*agent mačká 2*)

Please speak the name of the desired language.

AGENT: German.

AUTOMAT: I understood German... (*agent mačká 1*)

Please... (*agent mačká kód*)

Please hold for the next available interpreter.

(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: My name is (*jméno a ID tlumočnice*) for German. Is the client on the line or do you need a dialout?

AGENT: Hello (*jméno tlumočnice*). No, it's fine, he's with me on the line so let's make a conference call. *Ehh* just please tell him that you are the interpreter so he is not confused and then please ask him what the problem is, how I can help him. OK?

TLUMOČNICE: OK.
(*agent přidává klienta do konferenčního hovoru*)

AGENT: Yeah, the client is on the line now, (*jméno tlumočnice*).

TLUMOČNICE: OK. Hallo, guten Tag. Ich bin ein Dolmetscher. Wie kann ich Ihnen helfen?

KLIENT: (*jméno klienta*), hallo. Ich *ehh*... Wir haben eine Anfrage von (*jméno nakupující společnosti*) bekommen und *ehh*... unsere Login Daten funktionieren nicht mehr.

TLUMOČNICE: OK. We received... Ich werde das mal geschwind übersetzen, einen Moment, bitte.
We received an offer from (*jméno nakupující společnosti*) and our login information is not working anymore.

AGENT: *Ehm*, OK. So you cannot log into your account?

TLUMOČNICE: So Sie können sich gar nicht einloggen in Ihr Konto?

KLIENT: Nein, und zwar *ehh* das... der Benutzername ist auch veraltet und *ehh*... wir haben letztes Jahr haben wir schon einen anderen Benutzernamen angemeldet und ich hab dazu auch noch ein Passwort. Und wenn ich das da jetzt eingebe dann *ehh*... sagt er mir das Konto ist nicht verfügbar.

TLUMOČNICE: *Ehm*. The problem is the user name is old, we already got one last year, but if I... if I enter this user name and this password, it says that it's invalid... and it...

AGENT: *Ehm*, OK. So what is the user ID?

TLUMOČNICE: Geben Sie mir die user ID.

KLIENT: (*udává své uživatelské jméno, ale nehlásuje*)

TLUMOČNICE: Das ist (*hlásuje v němčině*)?

KLIENT: (*opravuje tlumočnici, hlásuje*)

TLUMOČNICE: Können Sie mir das bitte buchstabieren?

KLIENT: Das ist: (*hlásuje ještě jednou*).

TLUMOČNICE: OK. It's (*hlásuje pomocí slov*).

AGENT: (*přítaká*) OK. And... And you said you've been invited by (*jméno nakupující společnosti*)? (*název nakupující společnosti*) invites you?

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: Und (*název nakupující společnosti*) hat Sie eingeladen?

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: Yes.
(*pauza, agent vyhledává*)

AGENT: Do you know the...

KLIENT: (*chce něco říct*)

AGENT: Yeah? Do you know the document number of the tender they have invited you to?

TLUMOČNICE: Haben Sie die Nummer von dem Dokument von der... *ehh*... von dem Angebot?

KLIENT: Ja, das ist DOC388233.

TLUMOČNICE: DOC388233.

AGENT: OK.
(*pauza, agent vyhledává*)

Sorry, what was the name of your company?

TLUMOČNICE: Der Name von...

KLIENT: (*název klientovy firmy*)
(*pauza*)

AGENT: And what is your name please?

TLUMOČNICE: Und wie...

KLIENT: Also (*jméno klienta*).
(*agent nemůže klienta najít v systému*)

AGENT: (*jméno klienta*) or (*jiné podobně znějící jméno*)?

KLIENT: (*hlásuje své jméno v němčině*)

AGENT: OK. *Hmm*, that's really weird. I could find the tender but I can't see you among the *ehh*... invited participants here.

TLUMOČNICE: Er sieht das Angebot aber er sieht keine *ehh*... eingeladenen Personen.

AGENT: *Ehh*...

KLIENT: *Ehh*... Eingeladen wurde die Frau Ute (*příjmení klientovy kolegyně*).

TLUMOČNICE: Frau Ute (*jméno kolegyně*) was invited.

AGENT: OK, (*příjmení kolegyně*)...
(*pauza, agent stále nemůže najít*)

I can see only Ute (*jiné příjmení*) here.

KLIENT: Ja, it's... ihr alter Name.

AGENT: Ah, OK. OK, OK. So that is the only person from your company that's been invited. Sir *ehh*... if you want to connect to this tender, you need to use your user ID.

TLUMOČNICE: Ah, das ist die einzige Person wo von der Firma eingeladen wurde. Damit müssen Sie die... benutzen.

KLIENT: Ja.

AGENT: Her user ID is her first name and her last name, so Ute (*příjmení kolegyně*). And then I don't know if you know the password to that account but if not, I can send you an email to reset... to reset it.

KLIENT: Ja.

TLUMOČNICE: Der Benutzername ist der Vorname und der Nachname und wenn Sie das Passwort nicht haben, ich kann Ihnen ein Link senden wo Sie das zurücksetzen können.

KLIENT: Ja, und schicken Sie das der Frau (*příjmení kolegyně*) dann bitte? Oder schicken Sie mir das zu?

TLUMOČNICE: And the email, are you gonna send it to Mrs. (*příjmení kolegyně*) are you gonna send it to me?

AGENT: I only can send it to Mrs. (*příjmení kolegyně*) because you know I have only... I'm only authorized to send it to the email address which registered here in the system and that's only the email address of Mrs. (*příjmení kolegyně*).

KLIENT: OK.

AGENT: Yeah? And just to make sure, the email address is (*hláskuje emailovou adresu*).

KLIENT: Nein, das ist die alte Adresse.

TLUMOČNICE: It's the old email address.

AGENT: It's the old email address, OK. In that case, you would need to contact (*název nakupující společnosti*) and you would need to *ehh*... ask them to create a new account for you and to invite this new account and disable this, this, this, this old account. Because we cannot do it here in Ariba. It's only (*název nakupující společnosti*) that can do that.

TLUMOČNICE: OK, also wenn das so ist dann müssen Sie (*název nakupující společnosti*) anrufen und diese dann bitte fragen, dass sie ein neues Konto einrichten für Sie und, dass sie das alte Konto löschen. Wir können das hier bei Ariba nicht machen.

KLIENT: OK, *ehh*... haben Sie Kontaktdaten von (*název nakupující společnosti*)?

TLUMOČNICE: Do you have any contact information from (*název nakupující společnosti*)?

AGENT: *Ehh*... well it's normally stated in the email invitation that she received. Could you find the... could you find that invitation email and check, please?

TLUMOČNICE: Können Sie die E-Mail überprüfen mit der Einladung die Sie bekommen haben. Da ist normalerweise alles drin.

KLIENT: Ja ich hab die auch nur weitergeleitet bekommen. Und *ehh*... und die einzigen Links die ich hier sehe sind alle von Ariba.

TLUMOČNICE: *Ehm*. It was forwarded to me and the only link I see is the one of Ariba.

AGENT: OK. *Ehh*... well let's do it that way: can I have your phone number please? I will contact the person responsible in (*název nakupující společnosti*) and I will explain her and then I will contact you back. Because we actually cannot provide like personal information of any people here.

TLUMOČNICE: Kann ich Ihre Telefonnummer haben? Ich werde die Person, die dafür zuständig ist, anrufen und dann werde ich Sie zurückrufen, weil ich kann die *ehh*... Daten nicht ausgeben.

KLIENT: *Ehm*.

AGENT: So...

KLIENT: Die (*telefon klienta*).

TLUMOČNICE: (*přítaká a tlumočí*)

AGENT: (*opakuje telefon*) Yeah? Can I have the name one more time please? I'm sorry, I didn't... didn't note it down.

TLUMOČNICE: *Ehh*...

KLIENT: (*klientovo příjmení*)

TLUMOČNICE: (*opakuje celé jméno klienta, které měla poznamenané*)

AGENT: Mr. (*příjmení klienta*), and what is your email address?

KLIENT: (*emailová adresa*)

AGENT: (*přítaká*)

AGENT: OK, let me call (*název nakupující společnosti*), let me explain them, then I will call you back, yeah?

TLUMOČNICE: Ich...

KLIENT: *Ehh*, heute noch? Oder nächste Woche?

AGENT: Well I will...

TLUMOČNICE: Today or next week?

AGENT: I will... I will... I will try to call them immediately, it depends if they are at work or if I can reach the... the person responsible. So I will try today, if I cannot reach them today, I will... *ehh*... try on Monday. But definitely on Monday I will provide you with the update at the latest.

KLIENT: OK.

TLUMOČNICE: Wenn er... wenn er die Person erreicht, dann wird er Sie gleich wieder zurückrufen, er probiert es, dass er das heute noch machen kann und wenn nicht dann spätestens Montag.

KLIENT: OK. Wir sind eigentlich nur noch eine Viertelstunde hier... ist das Problem.

TLUMOČNICE: *Ehm*. Wir open here...

KLIENT: Es wäre besser wenn er das am Montag machen würde.

TLUMOČNICE: So it's better probably on Monday.

AGENT: OK. It's probably better on Monday. OK, fine. That is fine, I... I... I will call you on Monday then, yeah?

KLIENT: OK.

TLUMOČNICE: Ich werde Sie dann am Montag anrufen.

AGENT: OK, perfect.

KLIENT: Ja.

AGENT: It's OK. Is this the only problem that you're having or...? Yeah, is everything fine apart from that?

TLUMOČNICE: Ist das, dass einzige Problem, dass Sie haben?

KLIENT: Ja, das ist das einzige Problem.

TLUMOČNICE: Yeah, that's the only problem.

AGENT: OK fine, so let me deal with that OK?

TLUMOČNICE: OK, ich werde das dann bearbeiten.

AGENT: So I wish you a nice weekend and I'll talk to you later. Thank you, bye bye.

TLUMOČNICE: Ein schönes Wochenende. Wiederhören.

KLIENT: Tschüss.

(*klient zavěšuje*)

AGENT: (*směje se*) Thank you for your help, have a very nice weekend too.

TLUMOČNICE: You to, thank you for using our services. Bye bye.

AGENT: Bye.

15.6 Španělské přepisy

HOVOR: ES_1 AGENTKA: Agentka_1

DĚLKA: 11:59 TLUMOČNÍK: ES_Tlu_1

PROBLÉM: *Klient odpovídá ve výběrovém řízení. Jedním z požadavků je poslat vypracovaný dokument v Excelu.*

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support. Do you speak English?

KLIENT: No.

AGENTKA: ¿Español?

KLIENT: Sí.

AGENTKA: Español. Un momento, por favor.

KLIENT: Sí.

AGENTKA: Gracias.

(*agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish press 1. (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudbu*)

TLUMOČNÍK: Hello, my name is (*jméno a ID tlumočnicka*) for Spanish. Is the customer on the line or would you like me to place a dial-out for you?

AGENTKA: No, thank you. The customer is already on the line so I'm just going to put you in the conference call. Please introduce yourself and ask the customer what is the issue today, OK?

TLUMOČNÍK: Yes, I'm ready.

(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)

AGENTKA: Here we go.

KLIENT: Pero un momentito...

TLUMOČNÍK: Hola...

KLIENT: Sí, hola. Buenos días.

TLUMOČNÍK: ¿Qué tal?, yo...

KLIENT: Ehh? (*špatně slyší*)

TLUMOČNÍK: ¿Qué tal?, yo soy el intérprete por esta llamada. ¿Cuál es el problema, cómo podemos ayudar?

KLIENT: Mira... Me encuentro ofertando en una... en un tender de (*název nakupující společnosti*) y necesitaría que por favor me indicara como subir nuestra oferta.

AGENTKA: Ehm.

TLUMOČNÍK: ¿Cómo subir qué? Ehh... OK, OK. Este... subir una oferta, ¿y en dónde?

KLIENT: En el... en Ariba, en el sistema.

TLUMOČNÍK: How do we... ehh...

AGENTKA: OK.

TLUMOČNÍK: ...can you advise me on how to upload an offer...

AGENTKA: For (*název nakupující společnosti*), ehm. Can you please give me the document number?

TLUMOČNÍK: ¿Cuál es el número de documento, por favor?

KLIENT: 379547943.

AGENTKA: Ehm, thank you. So 379547943?

KLIENT: Yes.

TLUMOČNÍK: Yeah. You don't need an interpreter!

AGENTKA: (*směje se*) No, I do, I do. I don't speak Spanish. I do understand a bit but I don't speak it. OK, can you please tell me your name and the name of your company?

TLUMOČNÍK: ¿Cuál es su nombre, por favor?

KLIENT: (*své jméno*)

TLUMOČNÍK: Sí. ¿Cuál es el nombre de su compañía, señor (*jméno klienta*)?

KLIENT: (*název společnosti*)

AGENTKA: OK. So the user name is (*emailová adresa klienta*)?

TLUMOČNÍK: Este... *ehh...* (*emailová adresa*). Señor, ¿es cómo se llama su compañía, la suya?

KLIENT: Sí.

TLUMOČNÍK: Yes.

AGENTKA: OK. Are you already inside the event?

TLUMOČNÍK: ¿Está ingresado al evento?

KLIENT: Sí.

TLUMOČNÍK: Yes.

AGENTKA: OK. I'm just logging in, so just bear with me one second on the line.

TLUMOČNÍK: Estoy ingresando, por favor. Le pido que sea paciente conmigo. Gracias.
(*pauza*)

AGENTKA: OK, so it this case... *ehh...* there is only one question to be answered. It appears that there is only one question to be answered... and the question is in number 3.

KLIENT: Yes.

AGENTKA: *Ehm.* Where it says: "Leer los requisitos adjuntos y estar de acuerdo para poder continuar en la participación del tender." This is the only question that you need to answer.

TLUMOČNÍK: Si he entendido, la única pregunta que tiene que contestar es el número 3. Eso es todo.

KLIENT: *Ehm.*

AGENTKA: And then...

KLIENT: (*nesrozumitelné slovo*)... contesto?

AGENTKA: *Ehm.* In the... on the right hand side, you should have a drop-down menu.

TLUMOČNÍK: Right hand side. Bottom or upper?

AGENTKA: No, right. You see, right next to the question, question number 3...

TLUMOČNÍK: *Ehm.*

AGENTKA: ...*ehh...* to the right of this question, there is a drop-down menu with 2 options. Actually 3: "Sí", "No", "No especificado".

TLUMOČNÍK: OK. Al... A la mano derecha de esa pregunta, señor ... si ve un menú desplegable abajo.

KLIENT: Sí, sí.

TLUMOČNÍK: So he sees the drop-down menu. To the right of the question. And what does he have to indicate there?

AGENTKA: Well, he has to indicate there whether he has read or not *ehh...* the documents...

TLUMOČNÍK: Ah, OK.

AGENTKA: ...that are attached. So he needs to reply Sí or No. I can read what I see here, I can read you the question. The question is: "Leer los requisitos adjuntos y estar de acuerdo para poder continuar en la participación del tender."

TLUMOČNÍK: Si he entendido, señor, tiene que indicar si usted ha leído el documento o no.

KLIENT: Sí.

TLUMOČNÍK: Leer los requisitos adjuntos.

KLIENT: Sí.

TLUMOČNÍK: ¿Ya indicó sí o no?

KLIENT: Sí, tengo puesto un "Sí".

AGENTKA: OK, and then...

TLUMOČNÍK: OK, I already get it Yes.

AGENTKA: *Ehm* and then he needs to send this *ehh...* this answer.

TLUMOČNÍK: Ahora tiene que enviar esa respuesta.

AGENTKA: He needs to click on Send.

TLUMOČNÍK: Tiene que hacer clic en "Send".

KLIENT: Vale, está enviado.

AGENTKA: OK, let's see. Yes, I can see that you have sent your... your answer, your reply. So that is, *ehh...* that is all that was asked from you because the thing is... *ehh* Sir, this is not a competitive event, this is not a tender. This is not a Request for Information. This is a Survey. This is an Encuesta, so... they only want to know whether you have read and downloaded the attached documents.

TLUMOČNÍK: Señor, este... este es una Encuesta como ya indicé. Es una ... no es un evento competitivo. Es sencillamente una Encuesta donde se le está preguntando si usted había leído y bajado el documento. Eso es todo.

KLIENT: Sí, pero tengo que enviar un precio.

TLUMOČNÍK: I have to send a price.

AGENTKA: No, no. This is exactly what I was... what I was talking about. This is Encuesta, this is a Survey. You do not have to send a pricing right now.

TLUMOČNÍK: Esto es una Encuesta, usted no tiene que enviar un precio. Es una Encuesta, no tiene que enviar un precio.

KLIENT: Pero si tengo una hoja de Excel que pone tarifas. Y esto se tenía que rellenar y enviar, ¿no?

AGENTKA: *Ehm.*

TLUMOČNÍK: But I have to pay... with a fee. It doesn't... it has to be filled out then and submitted.

AGENTKA: *Ehm.* The thing is *ehh...* the documents, the documents that he is talking about, the Excel file called Tarifas, this document... *ehh* is the one that he found in section 4 where it says... where it says... one second. *Ehh* imágenes de los elementos. So tarifas, media paleta, etc. etc., all these documents. The only thing that (*název nakupující společnosti*) wants from you right now is only to let them know that you have received all these documents and afterwards, you will participate in the event and you will send the pricing. For now, they only want to make sure that you have received these documents, OK. If you read... sorry, you can translate this for me and then I will go on.

TLUMOČNÍK: Por ahora, lo que yo necesito saber es (*nesrozumitelné slovo*) es todo lo que quiero saber. (*nesrozumitelné slovo*) ser capaz y poder participar.

KLIENT: Ah, vale.

AGENTKA: Just to make sure – in section 3, if I understood correctly, what they tell you is: Read the attached documents and let us know if you agree in order to continue with the participation in the tender. This is the only question.

TLUMOČNÍK: In order to continue in the participation in the what?

AGENTKA: In the tender. In the event.

TLUMOČNÍK: In the event, OK.
Entonces, en la sección 3, hay una pregunta que se hace a usted. De manera de poder continuar, por favor indique que usted ha leído el documento adjunto para participar en el... para ser parte en la participación de ese evento.

KLIENT: Esto ya está hecho, ¿no?

AGENTKA: *Ehm, ehm.*

TLUMOČNÍK: Una respuesta. And already this has been done, right?

AGENTKA: Yes, exactly. So basically, this event... *ehh* that we are looking at right now is a Survey, it's only an Encuesta. And they ask you to let them know whether you have read and accepted the documents that they sent you. *Ehh...* they state this in point 3: "Leer los requisitos adjuntos y estar de acuerdo para poder continuar en la participación del tender." But the tender will be later.

KLIENT: OK, I understood.

TLUMOČNÍK: Excelente, OK.

AGENTKA: OK. Is there anything else that I can do for you?

TLUMOČNÍK: ¿Algo más caballero que yo puedo hacer para usted?

KLIENT: No, no. Gracias. Si me confirman que ya está enviada la respuesta y está todo correcto, ya con esto quedo muy agradecido.

AGENTKA: OK.

TLUMOČNÍK: Nothing else, confirm to me once more that the document has been submitted.

AGENTKA: Yes, yes.

TLUMOČNÍK: Yes? OK.

AGENTKA: The answer has been submitted, I guess the only thing that we need to do now is wait for (*název nakupující společnosti*) to publish the actual tender.

TLUMOČNÍK: OK. Ahora hay que esperar... la respuesta fue subidita, hay que esperar por (*název nakupující společnosti*) a que publiquen el evento.

KLIENT: OK.

TLUMOČNÍK: OK?

AGENTKA: OK, very well. Gracias.

TLUMOČNÍK: Oh, outstanding pronunciation!

AGENTKA: (*směje se*) Ah, thank you.

TLUMOČNÍK: You're welcome. Take care and goodbye.

AGENTKA: OK, bye.

TLUMOČNÍK: Hasta luego, caballero.

KLIENT: Hasta luego, gracias.

AGENTKA: Hasta luego.

HOVOR: ES_2

AGENTKA: Agentka_1

DÉLKA: 10:32

TLUMOČNÍK: ES_Tlu_2

PROBLÉM: Klient odpovídá ve výběrovém řízení a potřebuje odeslat dokument v Excelu. Hovor navazuje na ES_1.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How can I help you?

KLIENT: ¡Hola!

AGENTKA: Hola, do you need – español?

KLIENT: Sí.

AGENTKA: One moment, please. Un momento, por favor.

(*agentka dáva klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)

For Spanish, press 1... (*agentka mačká 1*)

Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)

Please hold for the next available interpreter.

(*hraje hudba*)

TLUMOČNÍK: Thank you very much for calling, my name is (*jméno a ID tlumočnicka*) for Spanish language. Is the customer with you or do you need me to dial them for you?

AGENTKA: No, thank you. The customer is already on the line so just introduce yourself and ask what the issue is today. Thank you very much.

TLUMOČNÍK: Sure.

(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNÍK: Hola, yo soy intérprete para esta llamada, ¿cuál es el problema?

KLIENT: A ver, necesito enviar una oferta a un tender de (*název nakupující společnosti*) y...

TLUMOČNÍK: Disculpe, ¿decía enviar una oferta adónde, ¿perdón?

KLIENT: A un tender de (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNÍK: ¿A un tender de (*název nakupující společnosti*)?

KLIENT: Sí.

AGENTKA: (*potichu*) Ehm.

TLUMOČNÍK: Well, the thing is I need to send an offer to a tender in (*název nakupující společnosti*).

AGENTKA: OK, I guess we talked earlier already *ehh*... I think I'm speaking to Mr. (*jméno klienta*) from (*název jeho společnosti*)?

KLIENT: Sí.

AGENTKA: Ehm.

TLUMOČNÍK: Yes.

AGENTKA: The thing is... have you, have you spoken with (*název nakupující společnosti*)?

KLIENT: Sí.

TLUMOČNÍK: Yes.

AGENTKA: Ehm. And they told you that you need to submit your pricing via the Ariba Net... via the Ariba platform?

TLUMOČNÍK: ¿Y él ha indicado que tiene que presentar todos sus servicios, todos sus precios por parte... por medio de la plataforma?

KLIENT: Sí.

TLUMOČNÍK: Yes.

AGENTKA: So the Project Owner specifically told you that you need to send your pricing via... *ehh*, the platform?

TLUMOČNÍK: ¿Específicamente le indicaron que tiene que enviar sus precios por medio de la plataforma?

KLIENT: Yes, sí.

AGENTKA: OK. The thing is in this case *ehh*... is there a different document number? Because Sir, the document number that you gave me earlier, the one that ends with 943, this is an Encuesta. This is a Survey. This is not a competitive event.

TLUMOČNÍK: El problema es que el documento que usted envió que termina en 943 no es... es una Encuesta, es un cuestionario. No es un documento competitivo.

KLIENT: A mí compras de (*název nakupující společnosti*) me han dicho que tengo que colgar la oferta.

TLUMOČNÍK: I need to pay... I need to raise the offer. That's what I've been told.

AGENTKA: That you need to raise the offer, OK. And the document is always the 379547943, (*název výběrového řízení*)?

TLUMOČNÍK: ¿Sí, es el documento 379547943?

KLIENT: Sí.

TLUMOČNÍK: Yes.

AGENTKA: OK. Did you receive an email by (*název nakupující společnosti*) specifically asking you that you need to raise your offer, or you need to submit the pricing itself? Can you read this email to me?

TLUMOČNÍK: ¿Recibió usted un correo directamente de (*název nakupující společnosti*)? ¿Acerca de que tiene que aumentar *ehh* su precio? Si eso es así, léame por favor qué dice el correo.

KLIENT: No, no. He hablado con la persona que lanzó el tender, telefónicamente. Me ha dicho que tengo que subir la oferta.

TLUMOČNÍK: No, I spoke to the person over the phone. And he personally asked me that I have to raise that.

AGENTKA: Ehm.

TLUMOČNÍK: Raise the offer.

AGENTKA: So he spoke with the... with "the Project Owner"?

TLUMOČNÍK: With whom?

AGENTKA: "The Project Owner". The owner of this event.

TLUMOČNÍK: ¿Con el... con el dueño del evento o dueño del proyecto?

KLIENT: Sí.

TLUMOČNÍK: Yes.

AGENTKA: Well, OK. In this case, *ehh*... the only suggestion I can give you – but then again, this is an Encuesta, this is not a tender, OK? – what you can do... if you have your prices... *ehh* pricing already ready in your Excel file, you can submit this file via the... "Compose Message" option. Because inside the... the Ariba event, inside here, there is no way for you to send your pricing. This event was not build in a way for you to send the pricing.

TLUMOČNÍK: Muy bien. La única sugerencia que tengo en el caso de este documento que es una Encuesta es que si usted tiene todos sus precios ya en una hoja de Excel, que lo envíe por medio de la opción del... de mensaje compuesto porque este evento de Ariba no es un permiso... no es evento que le permita a hacer... a presentar su precios.

KLIENT: Vale. ¿Y cómo lo tengo que hacer, esto?

TLUMOČNÍK: And how do I do that?

AGENTKA: Ehh... so if you want to send to the Project Owner your pricing, *ehh...* and the Project Owner is (*jméno osoby*) – I don't know if this is the person that you spoke with...

TLUMOČNÍK: Sorry, what's the name?

AGENTKA: It's (*opakuje jméno*).

TLUMOČNÍK: Muy bien, tiene usted que enviar esto al dueño del proyecto. No sé si ésta es la persona con la que habló directamente (*komolí jméno osoby*).

KLIENT: (*potvrzuje jméno*), sí.

AGENTKA: Ehm.

TLUMOČNÍK: (*potvrzuje jméno*), yes.

AGENTKA: OK. If Mr. (*jméno osoby*) asked you to send *ehh...* the pricing, *ehh...* then you can do so if you click on "Compose Message" at the very bottom of the event. I think it's something like *ehh...* create message in Spanish, or something like this.

TLUMOČNÍK: Muy bien, si el señor (*jméno osoby*) le indicó a usted... le pidió que enviara sus precios, entonces vaya en la parte donde se puede componer mensaje. Creo que encuentra en la parte abajo, imagino que en español tiene que ser algo como "Crear" o "Redactar mensaje".

KLIENT: ¿Sí?

TLUMOČNÍK: Yes?

AGENTKA: OK, so basically, that's the only option that you have. To compose a message, attach the document that you want to attach and send it. That's the only option that you have in this event because there is no functionality inside the event for... *ehh*, attaching documents. You need to go via the "Compose Message" option.

TLUMOČNÍK: Muy bien. Básicamente, la única opción que usted tiene es redactar o componer el documento y adjuntar el documento de Excel y enviarlo. Ésta tendría que ser la única opción porque no hay funcionalidad para este evento. (*pauza*)
Tiene que redactar el mensaje, adjuntar el documento y enviarlo.

KLIENT: Vale. Está enviado. ¿Me podéis verificar que el mensaje ha salido correctamente?

TLUMOČNÍK: Well I just sent that. Can you just confirm that, please?

AGENTKA: Yes, give me one second.

TLUMOČNÍK: Un segundo.

AGENTKA: OK, I can see it, *ehm*.

TLUMOČNÍK: Aquí lo veo.

KLIENT: ¿Es correcto?

AGENTKA: Yes, *ehh...*

TLUMOČNÍK: Is it right?

AGENTKA: ...this is it. This is correct, this is fine. (*jméno klienta*), *ehh...* you sent your pricing via the message option. This was the only option that you had for this event. I honestly do not know why Mr. (*jméno osoby*), the owner of this event asked you to do so as this is a Survey and not a competitive event. But in any case, you are fine, your... your *ehh* Tarifas were sent, so you're fine.

TLUMOČNÍK: Venga, aquí yo lo puedo ver, ya nos envió los precios. El señor le indicó que... señor este... le indicó que subiera un documento en la actividad que es una... un cuestionario y no es un evento competitivo. Pero aquí yo lo puedo ver, los barritos y todo. Todo está bien.

KLIENT: Me acuerdo, gracias.

AGENTKA: And also, *ehm*. Just one last thing, Mr. (*jméno klienta*) – if Mr. (*jméno osoby*), the owner *ehh...* tells you that this is not correct, or if there are any other problems with this event, you can refer him to us, you can... you can tell him that he can contact us and we will help him modify this event. Alternatively, he has to accept what you sent via the Compose message option, OK?

TLUMOČNÍK: Si señor (*jméno osoby*), el dueño del evento, tiene algún problema o algo no es correcto, diríjale a él que nos contacte directamente a nosotros para que nosotros le podemos ayudar.

KLIENT: Vale, gracias.

TLUMOČNÍK: ...era aceptar su... su correo electrónico.

AGENTKA: OK, is there anything else that I can do for you, Mr. (*jméno klienta*)?

KLIENT: No.

TLUMOČNÍK: ¿Una otra cosa más?

KLIENT: Gracias.

AGENTKA: OK, very well. Thank you very much.

TLUMOČNÍK: Gracias, muy amable.

KLIENT: Gracias, buenos días. (*klient zavěšuje*)

TLUMOČNÍK: Anything else for the interpreter?

AGENTKA: OK, thank you very much for your service. Have a great day.

TLUMOČNÍK: Thank you very much for using our services. Bye bye.

AGENTKA: Bye bye.

HOVOR: ES_3
DÉLKA: 10:01
PROBLÉM: *Klient vytvořil fakturu a poslal ji nakupující společnosti. Ovšem spletl se a napsal na ni špatné číslo, které potřebuje opravit.*

AGENTKA: Agentka_11
TLUMOČNICE: ES_Tlu_3

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How can I help you?
KLIENT: Hola, buenos días.
AGENTKA: Buenos días. Sorry, I don't speak Spanish. Can we try in English or I can call the translation line.
KLIENT: Sí, sí, mire... ha, quería hablar con alguien en español. ¿Es posible?
AGENTKA: *Ehh* no es posible *ehh*... Can we try in English? Or I can call the translation line. (*pomaleji*)
KLIENT: ¿Español, es posible?
AGENTKA: Just... Just... Just a moment, I will... Our Spanish speaking colleagues are not available, so just bear with me for a bit please.
(*agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)
AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish 1... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudbu*)
TLUMOČNICE: Hello, this is (*jméno a ID tlumočnice*) for Spanish. Is your client there with you or do you need to call them?
AGENTKA: *Ehh*... Hi, I have the customer on the line. So if you can just... I will put him in the conference when I will... once I will tell you, so if you can just ask him what... or how can I help him, OK?
TLUMOČNICE: *Ehm*. (*souhlasně*)
AGENTKA: Thank you.
(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)
AGENTKA: So he's...
TLUMOČNICE: Buenos días.
KLIENT: Hola, buenos días.
TLUMOČNICE: Si soy una interprete en español. Estoy en línea con su representante para asistirle con la llamada. ¿Que se le puede ayudar?
KLIENT: Sí. *Ehh*...
TLUMOČNICE: *Ehm*.
KLIENT: Hice... una factura en el procedimiento de *ehh*... de facturación por contrato.
TLUMOČNICE: ¿Una factura?
KLIENT: Sí, *ehh*... puse una factura y quiero poner otro porque me confundí en la enumeración, quería cambiar el... el número de factura que puse.
TLUMOČNICE: ¿En... en un pago que acaba de hacer?
KLIENT: Sí, sí, un... un...es decir una factura a un cliente nuevo.
TLUMOČNICE: OK. OK, so here is the situation. I made a... an invoice or a receipt for one of my clients and I noticed that I put the wrong... the wrong receipt number... or the wrong the number. Is there a way that can be changed?
AGENTKA: So, can I first have your AN ID number? The number of the account, please?
TLUMOČNICE: Bueno, ¿primero me puede dar su identificación de...de AN?
KLIENT: ¿Del contrato?
TLUMOČNICE: De contrato.
KLIENT: Sí, *ehh* Contract number AC101590.
AGENTKA: No, it's the AN ID number. It starts... Once you're logged in, you can check this information on the top right corner just below your company name.
TLUMOČNICE: Sí, no... el que le pido es el que comienza con AN... si acaso usted puede entrar al internet.
KLIENT: Ah, vale. Sí, sí. Perdón. Sí, sí AN (*číslo*).
TLUMOČNICE: That's AN...
AGENTKA: *Ehm*.
TLUMOČNICE: Un momento. One moment.
KLIENT: Sí.
TLUMOČNICE: Zero... Me dijo (*číslo*)?
KLIENT: OK, sí.
TLUMOČNICE: OK. I apologize. That's AN (*číslo*).
AGENTKA: Yeah, I got it. Thank you. Just a second, please.
TLUMOČNICE: Que se aguarde, por favor.
AGENTKA: So you're calling from (*název společnosti*) and you're (*jméno klienta*)?
TLUMOČNICE: ¿OK, nos está llamando de (*název společnosti, nejistě*)?
AGENTKA: (*název společnosti*)
KLIENT: (*název společnosti*). Sí, sí.
TLUMOČNICE: ¿Y usted es... es (*jméno klienta*)?

KLIENT: Perfecto, (*své jméno*).

TLUMOČNICE: Yes, it's correct.

AGENTKA: So, *ehh...* I can see that there is *ehh...* so you were talking about an invoice between you and your client or between you and Ariba?

TLUMOČNICE: OK. *Ehh* *sí*, entonces quería preguntarle usted me estaba hablando de una factura entre usted y su cliente o usted con Ariba?

KLIENT: No, no, *ehh...* yo he metido un.. *ehh...* he metido una factura a mi cliente, a (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNICE: No, no, the invoice is between me and my client.

AGENTKA: OK, and do you have... All right. And do you have a reference number of this invoice, please?

TLUMOČNICE: ¿Usted tienen el número de referencia de este... de esta factura?

KLIENT: *Sí, sí, sí. Ehh...*

TLUMOČNICE: Yes, I do.

AGENTKA: OK.

KLIENT: *Ehh...* el número del contrato es AC101590.

TLUMOČNICE: The contract number is A as in Apple, C as in Charlie, 101590.

AGENTKA: OK. So *ehh...* let me just *ehh...* try to find it in the system. For the moment, the system is still searching but in the meantime, can you tell me – you trying to... so you're saying that you sent... a contract invoice to the client... but the details there was incorrect. Which... can you remind me which details exactly?

TLUMOČNICE: *Sí, sí. Gracias, estoy ehh...*esperarla entonces que la computadora busque. Mientras eso ocurre, me dijo que usted le había hecho esa factura a su cliente y *ehh...* hubo un detalle específico que estaba en contra, ¿me repite cual detalle era una vez más?

KLIENT: *Ehh...* yo lo que necesito es cambiar el número de factura. La enumeración que puse es incorrecta y tengo que poner otra. ..otra enumeración.

TLUMOČNICE: OK, all right. What I wanted to change is the... *ehh...* the... the bill or the invoice. I had put a wrong number and we have to put the correct one.

AGENTKA: OK, let me just check if I can find... Because for the moment, I'm not able to find the reference number you gave me. So just a second, bear with me please.

TLUMOČNICE: Si déjeme ver si lo puedo encontrar, *ehh* es que no... no encontré el numero... el número de referencia que me dio pero deme un segundo para ver.

KLIENT: *Sí, sí, sí, sí.*

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: OK, so I find it. *Ehh...* so it's called (*název faktury ve španělštině*).

(ticho)

Correct?

TLUMOČNICE: OK, se llam... se llama así?

KLIENT: *Sí, sí, sí, sí, sí.*

TLUMOČNICE: That is correct.

KLIENT: *Sí, sí, sí, es correcto.*

AGENTKA: OK, so in that case, I can see that in the... that it's not possible to edit this... this invoice that you sent. So *ehh...* you would need to contact your client and *ehh...* ask him if you can *ehh...* you know, resubmit it. *Ehh...* because the invoice number is not correct for you. So I would refer you to your client.

TLUMOČNICE: *Sí, por lo que estoy viendo no es posible editar ni cambiar información que ya tiene en la factura en estos momentos, la única opción que tiene, si es que en realidad quiere darle otro número de factura, es llamar a su cliente...*

KLIENT: Ah.

TLUMOČNICE: Llamar al cliente y preguntarle que si se puede cancelar esta y hacerle una factura nueva.

KLIENT: Vale, vale. Yo he llamado a mi cliente y le dije que no pude cambiarla.

AGENTKA: Exactly.

TLUMOČNICE: *Sí, exacto.*

KLIENT: Esa que es anularla y hacer otra nueva... claro.

TLUMOČNICE: So I...

AGENTKA: Yes.

TLUMOČNICE: Correcto. Exactamente.

KLIENT: Vale, vale.

AGENTKA: Is there anything else?

TLUMOČNICE: ¿Algo adicional que se le ofrezca además de esto?

KLIENT: No, nada. Muchísimas gracias.

TLUMOČNICE: No, that was it. Thank you.

AGENTKA: Thank you very much. Thank you.

KLIENT: Bye bye. ¡Que tengas buenos días!

TLUMOČNICE: Gracias. Buenos días.

AGENTKA: Bye bye.

TLUMOČNICE: And thank you, Madam, very much for using our service. Have a good day.

AGENTKA: Thanks, you too.

TLUMOČNICE: You're welcome. Bye bye.
AGENTKA: Bye.

HOVOR: ES_4
DÉLKA: 32:19
PROBLÉM: *Klientka potřebuje stornovat fakturu, kterou už odeslala, a místo ní vytvořit čtyři faktury dílčí.*

AGENT: Agent_3
TLUMOČNÍK: ES_Tlu_4

AGENT: Hello, Ariba Customer Support, this is (*jméno agenta*). How may I help you?
(*ticho*)

KLIENTKA: Qué español más raro me ha salido.

AGENT: You would like to speak Spanish?

KLIENTKA: Sí, Spanish. Español.

AGENT: OK, just a moment please. Moment.

KLIENTKA: Bien, bien.

(*agent dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions... (*agent mačká číslo*)
For Spanish... (*agent mačká 1*)
Please enter your... (*agent mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNÍK: Hello, this is (*jméno tlumočnicka*), Spanish interpreter (*ID tlumočnicka*). Is your customer with do you need me to call your customer?

AGENT: Oh yes, I have them on the other line. If I could add you to the conference call and if you could just explain that you'll be translating, that would be great. And just ask them what I can help them with today, please.

TLUMOČNÍK: OK.

AGENT: I'm just gonna add you now.

(*agent přidává klienta do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNÍK: Hola, soy el intérprete para esta...

KLIENTKA: Hola, buenos días.

TLUMOČNÍK: Buenas. ¿Cómo le podemos ayudar hoy?

KLIENTKA: Pues, mire, hemos emitido... llamo de (*název nakupující společnosti*), hemos emitido una factura, pero va por la totalidad del pedido, cuando debería ser mensualmente, o sea por una de las... por uno de ellos, una de las inserciones, querría ver como la arreglamos. Me han dicho que tendría que hacer un abono de esta factura y emitir una nueva.

TLUMOČNÍK: Well, *ehh*... we issued... we issued a bill but it was for the total order *ehh* and we were told that I need to make a payment towards this bill?

AGENT: OK. Can I...

KLIENTKA: Me... ¿me habla a mí?

TLUMOČNÍK: No, señorita. Estaba...

KLIENTKA: Ah, perdón, vale, vale, vale. Perdon, escucho.

TLUMOČNÍK: I'm sorry, what was that?

AGENT: Can you ask them for their account number, their Ariba AN number? Alpha, November.

TLUMOČNÍK: Y señorita,...

KLIENTKA: ¿Sí?

TLUMOČNÍK: ¿...me podría dar el número de la cuenta con Ariba que empieza con A y N?

KLIENTKA: El número de cuenta... Pues un momentito, por favor.

TLUMOČNÍK: One moment.

KLIENTKA: Sí, mire: AN (*číslo*).

TLUMOČNÍK: OK, gracias. AN (*číslo*).

AGENT: I'll just check that with you, that was (*číslo*)?

TLUMOČNÍK: Correct, Sir.

AGENT: OK, so I'm just going to load... or log into this account. And she received an invoice or she was trying to create an invoice?

KLIENTKA: (*ke kolegovi*) Es un traductor. Habla conmigo, traduce en inglés, otra vez habla conmigo, después habla con otro...

TLUMOČNÍK: Muy bien, entonces, *ehh* ¿usted recibió una factura o está tratando de crear una factura?

KLIENTKA: No. Yo he creado una factura.

TLUMOČNÍK: No, I have created an... an invoice.

AGENT: OK. And can I have the invoice number, please?

TLUMOČNÍK: ¿Me permite el número de factura, por favor?

KLIENTKA: Sí. La... la... la factura es la Q1403/0107.

TLUMOČNÍK: Gracias. Q as in Queen 1403..

AGENT: Yes?

TLUMOČNÍK: Slash 0107.

AGENT: OK, so I can see this invoice has been submitted and is currently approved by her customer (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNÍK: Veo que esta factura ya ha sido enviada y ha sido aprobada por su cliente (*název nakupující společnosti*).

KLIENTKA: ¿Ha sido aprobada?

TLUMOČNÍK: It was approved?

KLIENTKA: Bueno, pues entonces, si está aprobada... lo que pasa es que... es una factura por la totalidad del pedido, y en principio debería de ser... son 4 páginas de publicidad y se deberían de facturar una a una, pero si ustedes los aceptan, por mí está correcto, vamos.

TLUMOČNÍK: OK, then that's fine. That was approved and you accept that, that's fine with me. (*neidentifikovatelná věta, klientka hovoří ke kolegovi, překryv hlasů*) Because I got a letter, 4 pages, it should be one by one. But if that's OK, it's fine with me.

KLIENTKA: ...la de 3000 y pico.

AGENT: If he wants, he can click on the Outbox tab in the top left hand side...

KLIENTKA: Claro...

TLUMOČNÍK: OK, I'm sorry, she was speaking. I couldn't hear the last part. Can you repeat it?

AGENT: So we can navigate her to where she can see that the invoice was approved.

TLUMOČNÍK: OK.

(*klientka odešla od telefonu, je slyšet z pozadí, jak hovoří s kolegou*)

TLUMOČNÍK: Señora, si usted...

KLIENTKA: Sí, dígame.

TLUMOČNÍK: Si usted quiere, *ehh* le podemos ayudar a navegar a dónde se puede ver que la factura fue aprobada.

KLIENTKA: No, sí... *ehh*... pues un momentito, por favor, un momentito.

TLUMOČNÍK: One moment, please.

(*klientka opět odešla od telefonu a mluví s kolegou*)

KLIENTKA: ¿Óigame? ¿Oiga?

TLUMOČNÍK: Escucho.

KLIENTKA: Sí *ehh*... bueno es que, claro, mi factura, la factura que yo tengo aquí de mi empresa no coincide con la suya, entonces no sé... bueno, por el momento, lo vamos a dejar así. Y si tengo problemas, le vuelvo a llamar.

TLUMOČNÍK: Permítame.

Well *ehh* the thing is that the bill that I have with me doesn't match your bill but let's leave everything as it is right now. If I have any problems, I will call you back.

AGENT: OK. Explain her before she goes that I can see that this invoice she created was for the full amount. I believe that she might have wanted to create 4 individual invoices. If she needs to do that, we can do that together but it would require creating 4 different invoices and cancelling the one that has already been approved.

TLUMOČNÍK: Antes de que se vaya, solo quiero decirle algo, es que esta factura, la factura que tenemos es por la cantidad total, ¿verdad?

KLIENTKA: Claro.

TLUMOČNÍK: ...sí usted quiere hacer facturas individuales, podemos hacer eso juntos, ¿verdad? Y entonces podemos hacer 4 facturas diferentes y cancelar la que ya fue aprobada.

KLIENTKA: ¡Eso es! Eso es que lo yo quiero. Cancelar la que está aprobada y hacer facturas individuales.

TLUMOČNÍK: Yes, and that's what I want! I want to cancel the one that was already approved and make 4 individual invoices.

AGENT: So would she like to do that now while we're on the phone together and then she can create the 4 by herself?

TLUMOČNÍK: ¿Quiere hacer es ahorita que estamos en el teléfono y después ya usted puede crear las 4 facturas usted misma?

KLIENTKA: Muy bien, sí. Dígame, ¿cómo lo hacemos?

TLUMOČNÍK: Yes, I want to do that.

AGENT: OK. So can she please open up a copy of the invoice?

TLUMOČNÍK: Entonces, ¿puede abrir una copia de la factura?

KLIENTKA: *Ehh*...Tendría que ir guiándome.

TLUMOČNÍK: Yes, *ehh* if you give me the steps.

AGENT: OK, so in the top left hand side, she'll need to click on the "Inbox" tab.

TLUMOČNÍK: En la parte superior izquierda, tiene que hacer un clic o pulsar en la cajita que dice "Inbox".

AGENT: So, I'm not sure how...

KLIENTKA: ¿A la izquierda?

AGENTKA: ...it is displayed but it might be "received".

TLUMOČNÍK: Y o en español diría recibido.

KLIENTKA: Perdón, en español, ¿cómo se diría?

TLUMOČNÍK: *Ehh* bueno. En la parte superior izquierda, hay...

KLIENTKA: ¿Sí?

TLUMOČNÍK: OK, hay una ca... un cuadrito, un icono que dice "received".

KLIENTKA: Mira, tengo "Oportunidades", "Propuestas", "Contratos", "Pedidos", pero no tengo...

TLUMOČNÍK: No, she doesn't have... OK, she doesn't see that option.

AGENT: So in the top left hand side, it says Ariba Network. And just below that, there are some tabs "Home", "Inbox", "Outbox", "Catalogs", "Enablement Tasks" and "Reports". Is she able to see that?

TLUMOČNÍK: En la parte superior izquierda donde dice Ariba Network, hay varias opciones. Hay una que dice "Inbox", otra que dice "Outbox", "Catálogos" o "Catalogs" y otra que dice "Reports". ¿Usted puede ver algún ... puede ver estas opciones?

KLIENTKA: Pues no, no. Veo, mira, "Oportunidades", "Propuestas", "Contratos", "Pedidos y Facturas". Eso es lo que hay.

AGENT: OK.

KLIENTKA: Pero "Inbox" no.

TLUMOČNÍK: I don't see that.

AGENT: OK, where she was reading before, just below that – what does she see?

TLUMOČNÍK: De lo que acaba de leer, abajo de eso, ¿qué es lo que ve? ¿Qué dice?

KLIENTKA: "Página de inicio", "Página de entrada", "Bandeja de salida", "Catálogos", "Tareas de activación", "Informes".

TLUMOČNÍK: Bien, repítame estas opciones despacio.

KLIENTKA: Sí. "Página de inicio", "Página de entrada", "Bandeja de salida", "Catálogos", "Tareas de activación", "Informes".

AGENT: OK. Can she please go to the third option?

TLUMOČNÍK: ¿Puede escoger la tercera opción?

KLIENTKA: ¿"Bandeja de salida"?

TLUMOČNÍK: Si es la tercera opción, sí.

KLIENTKA: Bien.

TLUMOČNÍK: When she clicks on that, she should see a list of invoices that she has sent.

TLUMOČNÍK: Entonces,...

KLIENTKA: Sí.

TLUMOČNÍK: Cuando pulsa ahí, tiene que poder ver una lista de las facturas que ha enviado.

KLIENTKA: Sí, está la primera, *ehm*.

TLUMOČNÍK: Yes, yes. This is the first one.

AGENT: So she needs to click on that invoice number.

TLUMOČNÍK: Entonces, necesita pulsar sobre el número de factura.

KLIENTKA: Bien.

TLUMOČNÍK: OK.

AGENTKA: Now in the top left, under the invoice number, there are 3 buttons: Create a credit, Print and Export. She needs to click on Create credit.

TLUMOČNÍK: En la parte superior izquierda, hay 3 opciones...

KLIENTKA: Ah, sí. "Crear abono", *ehm*.

TLUMOČNÍK: Entonces, pulsa ahí.

AGENT: So she will to click on that.

TLUMOČNÍK: Entonces, pulsa esta opción de "Crear abono".

KLIENTKA: Sí. Ahora dice "Abono número".

TLUMOČNÍK: Now it says credit number.

AGENT: So this is a number that she can put in there. And this is just crediting back the invoice that was already approved. So it will cancel it.

TLUMOČNÍK: Entonces, ahí usted va a poner el número, ¿verdad? Y ahí sería... para cancelar la factura que ya fue aprobada.

KLIENTKA: Bien, pero ¿dónde está el número? El número lo tengo, pero no sé cuál es. ¿Dónde ha salido este número?

TLUMOČNÍK: OK, what would be the number that I have to enter here?

AGENT: This can be whatever she likes. I usually recommend putting the invoice number...

KLIENTKA: Ah!

AGENT: ...and then CR for credit, for example.

TLUMOČNÍK: Puede hacer cualquier número que guste. Yo recomiendo usualmente que use el número de factura y luego poner las letras CR que es para crédito o abono en español.

KLIENTKA: Ah, bueno. Entonces voy a poner abonos ¿no? Abono digital. Puedo poner lo que yo quiera, ¿no?

TLUMOČNÍK: So I'm going to put a credit and I can use any... any amount that I like. Or any number that I like.

AGENT: Correct. Any credit number that she likes there.

TLUMOČNÍK: Sí, cualquier número de abono que le guste.

KLIENTKA: Bien.

(pauza, klientka, zadává)

AGENT: And then if she can just let us know when she's done that and we'll...

KLIENTKA: ¡Ya está!

AGENT: ...page.

TLUMOČNÍK: ¿Ya hizo esta parte?

KLIENTKA: Sí.

TLUMOČNÍK: Yes, I completed that.

AGENT: So now if she scrolls to the bottom of the page...

TLUMOČNÍK: Ahora si baja hacia la parte inferior de la página...

KLIENTKA: ¿Sí?

AGENT: There is a section called "Comments" which is mandatory.

TLUMOČNÍK: Hay una sección que se llama "Comentarios" que es mandatoria.

KLIENTKA: Sí.

AGENT: And here she will just need to put a reason for the credit memo. So for example she could write that the first invoice was incorrect and it will be resubmitted.

TLUMOČNÍK: Y usted tiene que poner una nota, comentario, por ejemplo puede poner que la primera factura no ha sido correcta y que la va a enviar de nuevo.

KLIENTKA: Bien.

TLUMOČNÍK: OK.
(*pauza, klientka vyplňuje*)

KLIENTKA: ¡Ya está!

TLUMOČNÍK: I did that.

AGENT: OK. So now she can see the goods section of the page where she has the item that was invoiced. And they should all have a negative amount now. So she...

TLUMOČNÍK: Ahora puede... ahora puede ver la sección de bienes, verdad, en la página y los artículos tienen que indicar una cantidad negativa.

KLIENTKA: Ehm, sí. Lo pone.

AGENT: So now she clicks on...

TLUMOČNÍK: Yes. I see that.

AGENT: ...the "Update" button in the bottom right hand side.

TLUMOČNÍK: Ahora apreté el botón que dice "Actualizar", debe estar en la parte derecha inferior.

KLIENTKA: Pero en esta parte de bienes yo no tengo que marcar nada, ya pone allí que está en negativo y yo no tengo que marcar nada, ¿no?

TLUMOČNÍK: In that section, in the goods section, I don't have to ehh... I don't have to mark anything, right? Everything was...

AGENT: It should all be automatically done.

TLUMOČNÍK: Tiene que haber sido hecho automáticamente.

KLIENTKA: Bien, bien. Entonces voy a arriba que pone "Actualizar", verdad, me dice.

TLUMOČNÍK: I need to click on the "Update" button now, right?

AGENT: Yes, please. And that would just check for any errors and if everything is fine, she can click on the yellow "Next" button where she can see the summary.

TLUMOČNÍK: Sí, entonces al hacer eso va a revisar si hay algún error y si no, verdad, puede hacer...
pulse el botón amarillo que es para continuar.

KLIENTKA: Ehh... ¿doy al botón amarillo, el "Siguiente" o al botón de "Actualizar"?

TLUMOČNÍK: Primero "Actualizar"...

KLIENTKA: Primero "Actualizar".

TLUMOČNÍK: Para ver si hay errores, y después el amarillo que es de continuar.

KLIENTKA: Ehh... no ha hecho nada. Ehh... Continúo entonces, ¿no?

TLUMOČNÍK: Well I clicked on the "Update" button, nothing happened. So shall I hit continue or "Next" button?

AGENT: Yes, please.

TLUMOČNÍK: Sí, por favor.

KLIENTKA: Siguiente, ehm.
(*pauza*)
Dice: "Crear abono de artículo en línea. Confirmar y enviar el abono del artículo en línea." Confirmará electrónicamente el acuerdo. Entonces, ahora que enviarlo, ¿no?

TLUMOČNÍK: Now it says: create and ehh... credit and then (*nesrozumitelná část věty*) electronically?

AGENT: So has she submitted that?

TLUMOČNÍK: ¿Y ya usted lo envió?

KLIENTKA: No. Voy a enviar.

TLUMOČNÍK: No, I'm going to do that now.

AGENT: OK.

KLIENTKA: Enviado. La factura „Abono tal" se ha enviado.

TLUMOČNÍK: It was sent already.

AGENT: OK, so I'm just going to check that here. (*malá pauza*) Now...

TLUMOČNÍK: Lo voy a revisar.

AGENT: Now she should be able to go back to the purchase order and it will be like new.

TLUMOČNÍK: Y usted tiene que poder regresar a la orden de compra y tiene que aparecer nueva.

KLIENTKA: Ehh... y... ahora tengo que empezar de nuevo, ¿no?

TLUMOČNÍK: So I have to start... start all over again?

AGENT: Then she has to go to the purchase order and she will be able to create a new invoice.

TLUMOČNÍK: Ahora tiene que ir a la orden de compra, verdad, y ya puede usted crear una nueva factura.

KLIENTKA: Ehh, entonces de aquí, ¿cómo voy?

TLUMOČNÍK: ¿Perdón?

KLIENTKA: ¿Entonces tengo que empezar de nuevo? Porque ahora mismo no tengo opción de... ¿tengo que abrir de nuevo la página? Es lo que quiero decir.

TLUMOČNÍK: Ehh what I'm asking now is do I need to open up... open un another page?

AGENT: Yes, please.

TLUMOČNÍK: Sí, por favor.

KLIENTKA: Bien.

AGENT: And this time when she creates the invoice, she will be able to change the quantity to reflect what she is trying to invoice on her record.

TLUMOČNÍK: Y esta vez cuando está creando la factura, puede cambiar la cantidad para que le concuerde con sus registros.

KLIENTKA: *Ehm*, para que... claro... para que ponga solamente una, ¿verdad? ¿En lugar de las 4?

TLUMOČNÍK: And I'm trying to make only 1 instead of 4.

AGENT: Correct.

KLIENTKA: Bien.

TLUMOČNÍK: Exacto.

(pauza)

KLIENTKA: Bueno, pues de nuevo, empiezo de nuevo, si no le importa, me ayuda. *(směje se)*

TLUMOČNÍK: I'm going to start all over again. Can you help me with that?

AGENT: Yeah, sure.

TLUMOČNÍK: Vale.

KLIENTKA: Bien pues *ehh* el cliente, *(název společnosti)* es mi empresa, ¿no?

TLUMOČNÍK: The customer or the client would be my company?

AGENT: So – what does she see on the page? What page is she at at the moment please?

TLUMOČNÍK: ¿Qué ve usted, qué ve en la página, en cuál página está en este momento?

KLIENTKA: ¿Perdón?

TLUMOČNÍK: ¿En cuál página está ahorita?

KLIENTKA: Ah, bien. Entrado en la página de inicio. Y pone: estoy en “buscar el pedido de compra”.

TLUMOČNÍK: ¿Buscar la orden de compra?

KLIENTKA: No. Estoy en esta... esta primera página, en la página de inicio. He metido mis datos y mi contraseña y mi usuario y estoy en la primera página que pone...

TLUMOČNÍK: I'm on the first page...

KLIENTKA: pedidos de compra.

TLUMOČNÍK: I am on the first page, I am putting in my information, my password and my user name.

AGENT: OK.

TLUMOČNÍK: And now it's asking for a purchase order.

AGENT: So what she needs to do, in the top left hand side – before we clicked on the third option, now she needs to click on the second option. The second tab.

TLUMOČNÍK: Muy bien, en esta página, en la parte superior izquierda, antes de pulsar la tercera opción, tiene que pulsar la segunda opción.

KLIENTKA: “Bandeja de entrada”. ¿“Bandeja de entrada”?

TLUMOČNÍK: Is that the “Inbox”?

AGENT: Correct.

TLUMOČNÍK: Sí señora, correcto.

KLIENTKA: Bien.

AGENT: Here, she can see a list of orders and she can click on the first one which ends in 628. This is the one she's trying to invoice.

TLUMOČNÍK: Y ahí va a ver una lista de las órdenes, tiene que pulsar la primera que es la 628 que está tratando de facturar.

KLIENTKA: Ya pero aquí, vale. Pincho. Vale, a ver, ya está.

TLUMOČNÍK: I did that.

AGENT: OK. Here once she has that open, she can click on the button in the top left which says “Create invoice”.

TLUMOČNÍK: Y después que hace es que va a pulsar el botón que está en la parte de arriba izquierda que dice “Crear factura”.

AGENT: When she clicks on that, she will have a little menu. She will need to choose Standard invoice.

TLUMOČNÍK: Después de que hace esto, va a aparecer un menú pequeño que dice... usted va a escoger la que dice “Standard invoice” o “Factura estándar”.

KLIENTKA: Estándar, bien, sí. Ya la tengo.

TLUMOČNÍK: OK, I did that.

AGENT: So here she can put the first invoice number.

TLUMOČNÍK: Ahí va a poner el primer número de factura.

KLIENTKA: *Ehh...* el número de factura va a ser el mismo que el anulado. ¿Hay algún problema?

TLUMOČNÍK: The invoice number would be the same number that I just cancelled? It wouldn't be a problem to do that?

AGENT: What I would recommend in this case is to use the same number but maybe put a capital letter A at the end – for version A.

TLUMOČNÍK: Sí, en este caso yo le recomiendo que usted use el mismo número, pero al final le va a poner la letra en mayúsculo, la letra A por ejemplo.

KLIENTKA: Bien.

TLUMOČNÍK: OK.

KLIENTKA: Ehh pero en la factura que yo tengo, la que va a quedar aquí para nosotros, para nuestra compañía, no va estar la letra A. ¿Habría ahí un problema?

TLUMOČNÍK: But *ehh* the invoice that I will give here for *ehh* the accounting department, that would not include the letter A. Would that be a problem?

AGENT: That shouldn't be a problem because it is exactly the same invoice. That this is like a revision, we can say.

TLUMOČNÍK: No, eso no tiene que ser ningún problema porque esto va ser, por decirlo así, solo una revisión.

KLIENTKA: De acuerdo. Bien, pues ya está metido.

TLUMOČNÍK: OK, so that... that was done already.

AGENT: OK. Then just like she did before, she can go down to the bottom of the page...

TLUMOČNÍK: Igual que hizo antes, va ir a la parte inferior de la página.

KLIENTKA: Ehh bueno, perdone, tengo que poner la fecha de la factura? ¿También pongo la que coincida con la mía?

TLUMOČNÍK: I also need to *ehh* include the... the invoice, the date?

AGENT: OK?

KLIENTKA: Bien. Voy a la parte inferior.

TLUMOČNÍK: Ehh then I go now to the bottom of the page?

AGENT: Yes, please.

TLUMOČNÍK: Sí, por favor.

KLIENTKA: Y aquí tendría que poner 1, cantidad 1, ¿verdad?

AGENT: Correct, so...

TLUMOČNÍK: ...of quantity 1?

AGENT: Correct, so that she can just change from 4 to 1.

TLUMOČNÍK: Pues lo cambia de 4 a 1.

AGENT: And then she can add the VAT or the tax just like she did last time.

TLUMOČNÍK: Y después va a agregar lo que son los impuestos igual que lo hizo la vez anterior.

KLIENTKA: Ehm. ¿He marcado la categoría impuesto IVA? Y ya está, ¿no? Tengo que marcar también *ehh* aquí donde pone 1, pero a la izquierda tengo que marcarlo, ¿no? también en el cuadrado, a ver.

TLUMOČNÍK: Yeah, I select the tax category IVA and then on the left side... there is a box on the left I need to... enter 1 there?

AGENT: I am not sure. What she needs to do – where she has the tax category, she ticks the box, from the menu she can choose 4%, 10% or 21% and then she clicks on the yellow button which says “Add to included lines”.

TLUMOČNÍK: Muy bien, *ehh*... no sé qué va a hacer con eso, pero después de que selecciona la categoría de impuestos y selecciona ya sea 4 %, 10 % ó 21 %...

KLIENTKA: Ah, 21. Bien.

TLUMOČNÍK: ...pulsas, pulsa el botón amarillopara *ehh*... agregar la línea incluida.

KLIENTKA: Bien, agrego.

AGENT: And then under where we changed the quantity, she should have some new fields with all the tax information.

TLUMOČNÍK: Bien, en la parte que incluye la cantidad tienen que aparecer unos campos nuevos con toda la información.

KLIENTKA: Sí, acabaría 21, va a ser 900, sí, todo es correcto.

TLUMOČNÍK: Yes, everything is correct.

AGENT: OK, so then she can click on the “Update” button just like we did last time. If everything is correct and there are no errors, she can then click on the “Next” button, the proceed button.

TLUMOČNÍK: Entonces, igual que hicimos anteriormente, va a hacer... pulsar el botón que dice “Actualizar” o “Update” y si no hay error, pues entonces después puede igualmente apretar el botón que dice “Next” o “Continuar”.

KLIENTKA: Ehm. Bien. Pues ya está.

TLUMOČNÍK: OK, that was done.

AGENT: OK, so if everything there is correct, she can submit it.

TLUMOČNÍK: Si ya todo está correcto, la puede enviar.

KLIENTKA: Enviar. Está enviado, *ehm*.

TLUMOČNÍK: It was sent.

AGENT: OK. And now would she like to create another invoice or not yet?

TLUMOČNÍK: Bien, ¿quiere usted crear otra factura o no aún, no todavía?

KLIENTKA: No, no. Por el momento no. No es necesario.

TLUMOČNÍK: No, not right now, it's not necessary.

AGENT: OK. So what she'll be able to do next time she creates the invoice, when she goes to the bottom of the page, instead of having 4, she will have 3. And she can again change that to 1 and she's using up the credit, we can say, on that purchase order.

TLUMOČNÍK: Muy bien, entonces la próxima vez que necesite crear la factura, verdad, en la parte inferior, le va a aparecer el número 3, verdad, igual lo va a cambiar de 3 a 1, no de 4 a 1, sino de 3 a 1, para que usted use el resto del crédito.

KLIENTKA: Muy bien.

TLUMOČNÍK: OK, very well.

AGENT: OK, is there anything else we can help her with or does she have any other questions?

TLUMOČNÍK: ¿Hay algo más en que le puedo ayudar o tiene alguna otra pregunta?

KLIENTKA: En esto momento, nada más. Muchas gracias.

TLUMOČNÍK: That would be all right now, thank you.

AGENT: All right. I wish you a nice day.
 TLUMOČNÍK: Bien, le deseo un lindo día.
 KLIENTKA: *Ehm*, muchas gracias, para ustedes también. Buenos días. Hasta luego.
 AGENT: Thank you, bye bye.
 (klientka zavěšuje)
 TLUMOČNÍK: Anything else I can help you with, Sir?
 AGENT: *Ehh* no, that's everything. Thanks, that was very good.
 TLUMOČNÍK: Thank you, Sir. We appreciate your business. Have a nice day.
 AGENT: You too, bye bye.
 TLUMOČNÍK: Thank you, good night.

HOVOR: ES_5
 DÉLKA: 15:19
 PROBLÉM: Klient má problém s vyplněním faktury.

AGENT: Agent_3
 TLUMOČNÍK: ES_Tlu-5

AGENT: Hello, Ariba Customer Support, this is (*jméno agenta*). How may I help you?
 (ticho)
 Hello?
 KLIENT: Sí *ehh*... quiero hablar con alguien en español.
 AGENT: OK, just a moment please. Just one moment.
 KLIENT: OK, thank you.
 (agent zjišťuje, zda je k dispozici španělsky mluvící agent)
 AGENT: Hello, Sir? I will add a translator to the call. Just a moment, please.
 (agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)
 AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions... (*agent mačká číslo*)
 For Spanish... (*agent mačká 1*)
 Please enter your... (*agent mačká kód*)
 Please hold for the next available interpreter.
 (hraje hudba)
 TLUMOČNÍK: Hi, thank you for calling. This is (*jméno tlumočnicka*), Spanish interpreter (*ID tlumočnicka*). Is your customer with do you need me to place a call?
 AGENT: Oh yes, hello. I have them on the other line. If I could add you to the conference and if you could just explain that you'll be translating, that would be great.
 TLUMOČNÍK: *Ehm*, sure.
 AGENT: I'm just gonna add you now.
 (agent přidává klienta do konferenčního hovoru)
 TLUMOČNÍK: Buenos días.
 KLIENT: Hola, buenos días. Sí...
 TLUMOČNÍK: Mire, yo soy un intérprete y voy a estar ayudando comunicarse con el caballero quién habla inglés en la línea.
 KLIENT: Me acuerdo.
 TLUMOČNÍK: Agreed.
 AGENT: So can you please ask him what I can help him with?
 TLUMOČNÍK: ¿Señor, en qué le podemos ayudar?
 KLIENT: Sí, *ehh*... estoy en... en... He cambiado el nombre del titular de la empresa y estoy en... en la fase de... de la información de pago.
 (pauza)
 Y... he rellenado todos los datos que me indica, pero me sale dos... dos anuncios en rojo, como que me falta algo. En uno de ellos pone... "Tiene que seleccionar una de las direcciones... una de las direcciones de envío como predeterminada." Es que no se envía... Lo he rellenado y está todo bien...
 (pauza)
 ¿Si me oye?
 TLUMOČNÍK: Sí, un momento.
 KLIENT: Si, me sale eso en rojo. "Tiene que seleccionar una de las direcciones de envío como predeterminada."
 TLUMOČNÍK: *Ehm*, sí. Un momento.
Ehh well Sir, I am *ehh*... trying to make a payment here online and it's... I have already introduced a name of the business and also the payment information. *Ehh* however, from all the data required, there are some red *ehh*... prompts there about things that are missing and I do not understand. Like for instance it's showing that I need to insert *ehh*... you know, that I must select one of the addresses there *ehh*... for sent in there. It's a preselected one.
 AGENT: OK.
 TLUMOČNÍK: So I don't know what that means.
 AGENT: Can you ask for his account number, his Ariba Network number? Usually it starts with the letter A for Alpha, N for November.

TLUMOČNÍK: Bien, ¿puede usted decirme cuál es su cuenta que usted tiene con Ariba y que normalmente comienza con una letra A y una letra N?

KLIENT: Sí, sí. (*číslo*)

TLUMOČNÍK: ¿Entonces, es (*číslo*)?

KLIENT: Exacto.

TLUMOČNÍK: Gracias.

The number is (*číslo*).

AGENT: OK, so I'm just going to load all the details of his account and is he trying to create an invoice for one of his customers?

TLUMOČNÍK: Mire, estamos viendo los detalles de la cuenta. ¿Usted está tratando de hacer un... *ehh...* un... lo que se llama una proforma para sus clientes?

KLIENT: *Ehm.*

TLUMOČNÍK: Yes.

AGENT: OK. And does he have a purchase order number that this is against?

TLUMOČNÍK: ¿Usted tiene un... número de orden de compra?

KLIENT: Dice... Dice... compra... No sé cómo decir...

TLUMOČNÍK: Are you talking about the ID?

AGENT: It would be an AP number, the number of the order.

TLUMOČNÍK: Va a ser un número AP.

KLIENT: Ah vale, sí, sí. AP176514.

TLUMOČNÍK: Yes, AP. It's 176514.

AGENT: So I'm just going to have a look at this order here. (*malá pauza*)

TLUMOČNÍK: Yo...

AGENT: And can I just ask how much is he trying to invoice?

TLUMOČNÍK: Y yo voy a tener que tratar de ver aquí esta compra. ¿Cuanto es lo que está más o menos tratando de... cotizar? *Ehh...* ¿O de cobrar?

(*ticho*)

¿Señor?

KLIENT: ¿Sí?

TLUMOČNÍK: ¿Dígame cuanto es lo que usted está tratando de cobrar?

KLIENT: No, vamos a ver... Yo, *ehh...* Lo que estoy haciendo... Estamos haciendo es un cambio de titularidad de una empresa a otra porque... bueno... ahora estoy metiendo los datos nuevos de la empresa y estoy en la última fase de donde tengo que poner los datos bancarios y demás. Y... y aquí al principio me poner una dirección de envío... Me pone una alerta... Me pone un anuncio de color rojo: tiene que seleccionar una de las direcciones de envío como predeterminada. Y no sé... Es que no sé qué debe ser.

TLUMOČNÍK: Well the thing is that I am trying to do this *ehh...* that is here and the... what I do not know is where it shows that I have to select one of the send in addresses as preselected. So I don't know what that means.

AGENT: OK. So I'm just going to have a look here at this purchase order AP176514. I can see that an invoice was already created for that amount now the invoice number is 0014/002468. Is he trying to create an additional invoice against that purchase order?

TLUMOČNÍK: *Ehh...* señor, es qué lo que veo acá es que esa... cotización ya se hizo, y más bien hay un número de factura.... 0014/002468. ¿Usted tratando de hacer un envío de esa cotización?

KLIENT: No. Yo lo que estoy intentando de hacer es... en la plataforma Ariba es cambiar los datos de la empresa. Sea, he cambiado... Antes había una empresa y ahora la estoy cambiando por otra. Y lo que quiero es... En, aquí, en esta fase, en crear información de envío, información de pago... Pues, pues... no puedo... no puedo dar el OK porque me sale... me sale ese anunciado... Y también me sale: debe indicar el ID del banco, y tampoco sé que es eso.

TLUMOČNÍK: Well in this case, what I do not know is (*neidetifikovatelná tři slova – hluk v pozadí*) and also the ID. I do not know what that is.

AGENT: Sorry, can you just repeat that?

TLUMOČNÍK: Sure. Well I do not know what would be the information for the bank that I have to create here and also the ID. I don't know what that is.

AGENT: OK. So he's not trying to do anything with this particular invoice but he's trying to add his bank details to his account? Is that correct?

TLUMOČNÍK: Señor, pues usted entonces no está tratando de hacer nada en particular con este... *ehh...* esta proforma? Pues, usted lo que esta es tratando...

KLIENT: Espere, espere, espere. Me confundido en la... en el AP. No son esos números, son otros... Son 112330. El AP es 112330

TLUMOČNÍK: Sir, the thing is *ehh...* that I'm... I'm mistaken on the AP. The correct one are... numbers are *ehh* 112330.

AGENT: OK, I'm just going to check that order number.

(*pauza*)

OK, so for this one I can see that he can't create another invoice and you mentioned that he's trying to add the correct date?

TLUMOČNÍK: Ehh... Bueno señor, lo que puede hacer crear otro... otra proforma. ¿Usted que está tratando de introducir, las fechas correctas?

KLIENT: No, yo lo que quiero es... Meter estos datos para... como he cambiado el titular de la empresa por otra... Pues, pues, pues... Tengo ese problema. Dice... dice: que tiene que seleccionar una de las direcciones como predeterminada. Es que no... no entiendo lo que esto quiere decir....Por más que...

TLUMOČNÍK: No ehh... I am trying to... since I changed the name of the business I have to set up all the information here and it's requesting that I need to set up one of the...

KLIENT: Ah, ahora...

TLUMOČNÍK: ...address as beforehand. So I don't know what that is.

KLIENT: Creo que... creo que ya me la ha cogido, creo, ¿he? ¿Si me oye?

TLUMOČNÍK: Ehm. I believe...

KLIENT: Ahora, ahora me da el OK por fin, ¿he? El sistema... El sistema me acaba de dar el OK.

TLUMOČNÍK: The system just gave me an OK. So I think it's done.

KLIENT: Sí, ahora parece que está bien. Parece que me va a dar el OK, ¿he?

TLUMOČNÍK: Está bien señor, la palabra predeterminada lo que significa es por efecto. Es la dirección que usted pone por el efecto. Déjeme ver si está el agente porque se me fue de la línea yo creo.

Sir, are you still there? Agent?

KLIENT: Sí, ya... ya... ya... está bien. Ya me ha dado el OK el sistema, la plataforma. Así que ya está bien todo.

TLUMOČNÍK: Está bien, entonces...

KLIENT: Está bien, sí.

TLUMOČNÍK: Ehm, gracias, señor. (*chce přetlumočit*)

KLIENT: Vale, muchas gracias, ¿he? Hasta luego.

AGENT: Wh... what...

TLUMOČNÍK: Con mucho gusto.

AGENT: Can... can I ask – what was he able to change or what did he change?

TLUMOČNÍK: Ehh he says that he already made it himself. Ehh he needed to establish the address as the default address and he realized that he did something incorrect. But now he did it correctly and everything was fine and he thanks for your assistance.

AGENT: Ahh, OK. No, that's fine. If he does have any problems, we do have Spanish speaking agents here, however if they are on the phone or busy, then it would come to an English speaker. So just so he knows for the next time, he can always request to be contacted back and then it might also be, let's say a little bit easier, to communicate and to work out these issues.

TLUMOČNÍK: Yes. Señor, bueno. Si tiene una otra pregunta más tarde, usted puede volver a preguntarnos. Con mucho gusto le atenderemos, muy probablemente habrá un agente que le atienda en español. Pero si no es así, puede usted ser redirigido a una persona en inglés, como ahora que fue así, usted puede dejar un mensaje para que lo vuelvan a llamar y después será más fácil comunicarse con alguien de español quien le llame.

KLIENT: Me acuerdo, muchas gracias.

TLUMOČNÍK: OK, thank you.

KLIENT: OK, bye. Gracias.

AGENT: OK, bye bye.

(*klient zavěšuje*)

TLUMOČNÍK: Thank you...

AGENT: No, that's everything. Thank you very much.

TLUMOČNÍK: And thank you.

AGENT: You too, bye bye.

TLUMOČNÍK: Bye.

HOVOR: ES_6

AGENT: Agent_12

DÉLKA: 19:36

TLUMOČNICE: ES_Tlu_6

PROBLÉM: Klient se snaží odeslat příhoz v online aukci.

AGENT: Welcome to Ariba Customer Support, this is (*jméno agenta*). How may I help you?

KLIENT: Ehh... speak Spanish, please?

AGENT: Hello. Unfortunately all our Spanish speakers are busy on the phone, so if you want, we can... we can continue in English or I can...

KLIENT: I can try it.

AGENT: OK, OK. Good.

KLIENT: I am right now online and I don't know if my ehh... items are OK. I don't know how to do it.

AGENT: OK, so if I understood well, you are a supplier and you are participating in an event.

KLIENT: That's right.

AGENT: And you need ehh... assistance with the navigation, right? In the system.

KLIENT: That's right, that's right.

AGENT: OK, so let me just access my... my system.

(*pauza*)

KLIENT: Hold on, I think it's OK right now. Well, if you can check it... it's

AGENT: Yeah, of course. Can you please give me the identification number of your company? It's just displayed below the name of your company on the right hand side top corner. It's AN and then it's followed by 9 digits.

KLIENT: *Sí. (číslo anglicky)*

AGENT: OK, thank you.

KLIENT: You're welcome.

(*pauza, agent vyhledává*)

AGENT: Yeah, I got it. I'm just connecting as you. Are you Mr. (*jméno*)?

KLIENT: Yes, I am. Yes, that's right.

AGENT: Good, thanks. So I am now accessing the account. *Ehh* this is an event organized by (*jméno nakupující společnosti*), right?

KLIENT: By (*název jiné nakupující společnosti*).

AGENT: By (*název jiné nakupující společnosti*).

KLIENT: That's right.

AGENT: So the system is loading. There is just one which is open, so it should be this one. Yeah, so here you are actually in the bidding phase *ehh*... the remaining time is 28 minutes.

KLIENT: That's right.

AGENT: You need to apply a value. *Ehh* of course if you need more information about *ehh*... how place the, the bids, you can just click on the icon which is next to step...

KLIENT: *Sí.*

AGENT: ...number 8., Lot 1. And here you can see what are the bidding rules for this auction. And...

KLIENT: Yeah, grac...

KLIENT: I want to send my... my... my price right now. I don't know how to do it.

AGENT: Well you will... You need to enter it... just in the field...

KLIENT: I cannot change the price upstairs. Oh, no!

(*pauza*)

I'm sorry, I think my price is in the... in the... *ehh*, number 8. 354.

AGENT: So it's in... I don't see number 8. 354 (*hledá*)

KLIENT: Three thousand. No, three hundred five... fifty-four.

AGENT: Yeah, I see Lot1...

KLIENT: Lot 1, that's right.

AGENT: ...356.

KLIENT: No, but my price... I want to... it's 354.

AGENT: Yeah.

KLIENT: I don't know.

AGENT: So delete it just and place 54.

KLIENT: What... what do I have to do then?

AGENT: You go to... you are in step number 4 on the left hand side in "the Checklist", "Submit Bids". You display "All the Content". You go to Lot 1...

KLIENT: Yes?

AGENT: *Ehm.*

KLIENT: And then?

AGENT: And then, let me just check. Yeah, so "View all Lots". You need to select "View all Lots".

KLIENT: Where can I see it? I...

AGENT: On the left... one the left hand side, on the left hand side, you have this column "Choose Lot". So here you click on "View all Lots".

KLIENT: I... I... I'm sorry, but I don't see that.

AGENT: So hey, on the left hand side, you have a column. You are on the step 4 "Submit Bids", right? You can see this in "the Checklist". On the left hand side, there are 4 steps. "Review Event Details", "Review and Accept Prerequisites", "Submit Lots" and "Submit Bids". So you need...

KLIENT: I... problem. I have a problem in the system now.

AGENT: OK. It's because we are both connected to the same session. I'm sorry for that. So please go back to the previous page...

KLIENT: OK.

AGENT: And go back.

KLIENT: OK.

AGENT: Then...

KLIENT: One second. OK, here we are.

AGENT: OK.

KLIENT: Subasta, here we are.

AGENT: So then... then on a left hand side, have a look on left. Here...

KLIENT: On the left?

AGENT: Yeah.

KLIENT: Yeah.

AGENT: You need to be on the step "Submit Bids" on the top. Or... it's divided...

KLIENT: OK, yeah. I am... I am on the four. Send... send... send...

AGENT: OK, good.

KLIENT: Number 4.

AGENT: And then, if you look down...

KLIENT: Yes.

AGENT: You see another column and here you click *ehh*... "Choose Lots" and here you select "View all Lots". "View all Lots".

KLIENT: View all the lots, OK. That's right.

AGENT: *Ehm*. And here you can change the price...

KLIENT: OK. I'll try it now. OK. I have a new price here... OK, so when we check the second... second lot, I'm going to change the price here, por ciento.

AGENT: Yes.

KLIENT: And then send the answer. That's right?

AGENT: Exactly, exactly.

KLIENT: Send answer. No? I... I am not the leader! My price is not correct.
(*pauza*)
I don't know why.

AGENT: *Ehh*...

KLIENT: Wait, hold on, hold on. Let me see.

AGENT: You need to place the price according to the rules of the bidding. So you find the rules when you click on this "Y"... "I" icon, OK? If you look on Lote 1, you click on the "I" and here you have the description of how you can place the bids.

KLIENT: I... I... I... I don't know how... to do it. I'm sorry.

AGENT: OK *ehh*. If you want, I can call an interpreter.

KLIENT: (*s úlevou*) OK, thank you.

AGENT: OK, so please hold the line.

KLIENT: OK, thank you.

(*agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
For Spanish press 1... (*agent mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agent mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: Hello, this is (*jméno a ID tlumočnicka*) for Spanish. Do you need me to call your customer?

AGENT: Hello, this is (*jméno agenta*) from Ariba Customer Support. Can I please have again your name?

TLUMOČNICE: Sure, (*jméno tlumočnice*).

AGENT: OK, (*jméno tlumočnice*). So I have the customer already on the line, this is about an online auction. And I will need your help to *ehh*... translate what he needs to do in order to... to participate in this *ehh* auction, OK?

TLUMOČNICE: Sure.

AGENT: So I will conference you in. Thank you.

TLUMOČNICE: *Ehm*. You're welcome.

(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)

AGENT: So *ehh* now I have, Mr. (*jméno klienta*), a Spanish interpreter on the line.

KLIENT: OK.

AGENT: So *ehh* as I was saying: you need to be placed on step number 4 "Submit Bids"...

KLIENT: That's right.

AGENT: And "View all the Lots", OK?

KLIENT: OK, that's OK.

AGENT: After you enter your price in the *ehh* in the box "Extended Price" according to the "Bidding Rules" that you can display by clicking on the "I" icon next to for example 8 Lot 1 or 9 Lot 2.

KLIENT: That's right, that's right. Yo meto allí bajo mil euros, por ejemplo. Y allí soy más barato que la puja del líder y no aparezco como líder.

AGENT: *Ehm*.

TLUMOČNICE: OK, Sir. (*chce přetlumočit*)

AGENT: Yeah, in this case you have this button "Take Lead". You can use this one actually.

KLIENT: Tengos... I want to see, I want to check what's the leader price. Quiero ver cuál es el precio líder.

AGENT: You, you cannot see it. You cannot see it, it's not *ehh*... built like that *ehh* actually.

KLIENT: ¿No se puede ver en esta subasta?

TLUMOČNICE: Sí, no. No se va a poder ver.

AGENT: No.

KLIENT: OK. ¿Y mi posición?

AGENT: But...

KLIENT: Y mi posición en la subasta, como voy yo a la subasta, ¿eso se puede ver o no?

TLUMOČNICE: Can...

AGENT: I will check that – (*k tlumočnici*) I'm sorry – I will check that on the site of (*jméno nakupující společnosti*). In my opinion, you are not able to see it, I will *ehh...* just check it.

KLIENT: OK.

AGENT: I need to go to... to the... to the event and see how it was built and what the rules are.

KLIENT: Can you confirm what's my price right now?

AGENT: Well *ehh... eh...* the last price that was submitted... you can see it if you go on "Response History" on the left hand side in the top of the column. So here you will see the last submitted price...

KLIENT: ¿Dónde, dónde? ¿Dónde puedo verlo? Perdón.

AGENT: *Ehh* it's on the left hand side in the column Response history. And here there is on the top *ehh...* the first option, it's "Event Messages" and just below, you can see "Response History".

KLIENT: OK, I'm going to check what is there. No. A mistake again.

AGENT: Yeah *ehh...* because we are still on the same session.

KLIENT: I go back, OK. I will start again.

(pauza)

Right, OK.

AGENT: Yeah. And to display the history, you go to "Response History" on the left hand side on the top.

KLIENT: Right. OK, OK. The last one...

AGENT: And here you can see...

KLIENT: No, it's not here. I have no price.

AGENT: Yeah, actually you did not submit any bid. So if you want to submit a bid, you need to click – after you put your price in – to, in the bottom, "Submit Entire Response".

KLIENT: I did it. It doesn't work. Submit... OK, "Enviar respuesta completa". OK. Let's go... No, it's giving me a mistake because of... "hay un problema que requiere solución correcta para completar solicitud. Es necesario que proporcione una respuesta a la pregunta 6 a la bancaria." ... I... I... I already sent it. It's OK.

AGENT: OK, so it looks like there is something missing, right? If I understood well the message, it was telling that there was a field missing in section 6, right?

KLIENT: I don't know. Es lo que... right, that's right. Section 6, that's right.

AGENT: OK, so let's go to sections 6.

KLIENT: Yeah?

AGENT: Yes, you need to attach a file there. If you go to...

KLIENT: Que tengo que...

AGENT: ..."Submit Bids"...

AGENT: OK, go to "Submit Bids", step number 4. And then display "All content". "All content", please.

KLIENT: Where is that?

AGENT: It's in the column in the second part.

KLIENT: Second, OK.

AGENT: So you click on "All content". You display "All content" to see number 6 *ehh...*

KLIENT: OK.

AGENT: And here it's asking you to... to... to... *ehh...* upload – it's called (*jméno souboru*)...

KLIENT: I've already sent it. I've already sent it.

AGENT: No, no, no. It's still... It has... it hasn't been attached, the file. To the system. You need to attach it here by clicking on the link "Attach a File".

KLIENT: But I don't have the file here, I sent it by... by mail.

AGENT: Yeah, but the... the... the system is designed, the event is designed in a way that you need to attach a file here in order to access next steps. You need to attach something in here.

KLIENT: OK. I don't know how to do it because I the... *ehh...* the document here.

AGENT: And you sent it by email, right?

KLIENT: By email no, no. By, by... *ehh...* courier, you know?

AGENT: OK, OK. I see. So in this case you can attach whatever file...

KLIENT: OK, I will do it.

AGENT: Attach just *ehh...* some Word document and you just type in I sent already the... the account number *ehh... eh...* by post.

KLIENT: OK, I'm trying to do it.

AGENT: Because this is a... a... a required field. You need to attach something in order to be able to submit your response and bid.

KLIENT: OK, OK. I think it's OK right now. Let's check, I will try to...

AGENT: So if you attach something, click on "Save" to save it please.

KLIENT: No, it's OK, it's OK now.

AGENT: OK, good.

KLIENT: And now it's OK. I can do it now. OK, perfect.
 AGENT: *Ehm.*
 KLIENT: OK, I think you have my offer now. That's right? Can you check it if you have my offer?
 AGENT: Yes *ehh...* it arrived to the *ehh...* on the site of the buyer. Yeah, I can confirm it.
 AGENT: OK.
 AGENT: And you will also see it in the "Response History", Mr... Mr. *(jméno klienta)*.
 KLIENT: OK, thank you, thank you. And now, I can check... *ehh* I am the first position, that's right?
 AGENT: That's correct.
 KLIENT: OK, thank you very much. Thank you.
 AGENT: You're welcome, you're welcome.
 KLIENT: I'm sorry because I don't speak English. *(směje se)*
 AGENT: No... no worries, your English is fine. So *ehh...* just if you will need more assistance, of course feel free to call us. It's 11 minutes remaining. So after you will maybe need to... to change the price. And again, you will submit... submit by clicking on the button "Submit Entire Response", OK?
 KLIENT: OK, thank you very much.
 AGENT: Good, you're welcome. Have a nice day.
 KLIENT: Nice day, bye bye.
 TLUMOČNICE: *Uhh, hello?*
 AGENT: So yeah, thank you *(jméno tlumočnice)*. After all, he could make it in English. But thank you for your assistance anyway.
 TLUMOČNICE: Thank you, you have a wonderful day.
 AGENT: You too, bye bye.
 TLUMOČNICE: Bye bye.

HOVOR: ES_7 AGENT: Agent_12
 DÉLKA: 19.15 TLUMOČNICE: ES_Tlu_7
 PROBLÉM: *Klient potřebuje změnit kontaktní údaje v účtu své společnosti. Kolega, který měl účet na starosti, totiž z firmy odešel.*

AGENT: Welcome to Ariba Customer Support, this is *(jméno agentky)* speaking. How may I help you?
 KLIENT: Hello, good morning. I have a problem with *ehh...* in Ariba Sourcing.
 AGENT: OK.
 KLIENT: OK? The problem is that the responsible person of this company is *ehh...* *ehh...* and change this person. Change other user.
 AGENT: OK, so you are a supplier, right? And you cannot access an event because it was another account that was invited?
 KLIENT: OK, OK, OK, sí. If you change the... the... the user.
 AGENT: What *ehh...* *ehh...* If I understood it well, in this way? Like you are a supplier that wants to participate in an event but *ehh* you cannot because it was another account invited, right?
 KLIENT: No.
 AGENT: No?
 KLIENT: *(směje se)*
 AGENT: What is the issue.
 KLIENT: My name is *(jméno klienta)*. Yeah I am...
 AGENT: I am sorry, *ehh* I can contact a translator if you want.
 KLIENT: Yes *ehh* with... with Spanish *ehh...*
 AGENT: Yeah, a Spanish interpreter. So just...
 KLIENT: Yes.
 AGENT: Hold the line for a second...
 KLIENT: Yes.
 AGENT: ...I will contact this... this person and conference... conference him in. OK?

KLIENT: Thank you.
 AGENT: Thank you, thank you.
(agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)
 AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. *(agent mačká číslo)*
 For Spanish press 1... *(agent mačká 1)*
 Please enter your personal code. *(agent mačká kód)*
 Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudbu)
 TLUMOČNICE: Hello, this is your Spanish interpreter. My name is *(jméno tlumočnice)* and the ID is *(ID tlumočnice)*. What can I do for you?

AGENT: Hello (*jméno tlumočnice*), this is (*jméno agentky*) from Ariba. Ehh I have a customer with on the line, he speaks some English, so we will just request ehh a bit of your help regarding these technical issues, OK? So if you don't mind, I will conference you in.

TLUMOČNICE: OK

AGENT: OK, thank you.

(*agent přidává klienta do konferenčního hovoru*)

AGENT: So, hello again. Now I have a Spanish interpreter on the line...

KLIENT: OK.

AGENT: So can you please explain what the... what the issue is precisely?

TLUMOČNICE: Estoy aquí....

KLIENT: OK, gracias.

TLUMOČNICE: ...Cuál es el problema que tiene?

KLIENT: OK, mira, mi problema es que la persona que se encargaba del servicio Arabia... Ariba... Ariba... Acuerdo para la cuenta de (název nakupující společnosti) ya no está. Entonces, quiero cambiar la cuenta de acceso a otra persona. Quiero cambiar el administrador.

TLUMOČNICE: OK, so the (*název nakupující společnosti*)'s...

AGENT: Ehm.

TLUMOČNICE: The administrator has now left. I need to change the name.

AGENT: OK, I see.

TLUMOČNICE: Have somebody else as administrator for (*jméno nakupující společnosti*)'s account.

AGENT: OK, do you ehh... Does your IT department have access to his email box?

TLUMOČNICE: ¿Y ehh... su departamento de... in... informática tiene acceso a su ehh... Vamos a ver... buzón?

KLIENT: ¿Su cuenta? Sí, sí. Ahora mismo, lo tengo abierto.

TLUMOČNICE: That's right, yes.

AGENT: OK. So ehh... you can access the account basically?

TLUMOČNICE: Usted tiene...

KLIENT: Sí.

AGENT: I can send you a password reset email and then you will be able to access it and change the email address in it.

TLUMOČNICE: (*neidentifikovatelné, překry hlasů*)

KLIENT: Ya estoy dentro.

TLUMOČNICE: I am already there. I'm there now.

AGENT: OK so you just need assistance to change the email address and... the settings of the account, right?

TLUMOČNICE: Solamente quiere usted ayuda para cambiar la dirección, ¿no? Electrónica.

KLIENT: Sí, la dirección. Sí... el nombre, sí, sí, todo.

AGENT: OK, good.

TLUMOČNICE: Yes. As you say.

AGENT: Ehm. So please, can you give me the identification number of your organization? It's the AN ID which is displayed below the name of your company.

TLUMOČNICE: ¿Qué... Me puede dar, por favor, ehh... El número de identificación de la compañía, ¿por favor?

KLIENT: Vale. Ehh... ehh... el usuario es (*emailová adresa*)...

TLUMOČNICE: No, no, no, me hace falta, señor, me hace falta el nombre... El nombre, sí, de la compañía, la identificación.

KLIENT: Vale, vale, vale. (*jméno klientovy společnosti*).

AGENT: Ehm. And the identification number is displayed below the name of your company. It's on the right hand side...

KLIENT: OK.

AGENT: ...top corner and it starts by AN 01.

TLUMOČNICE: Comienza con A-N 1.

KLIENT: Vale. AN (*číslo anglicky*).

AGENT: OK, good. Thank you. OK, I'm just accessing it. Please hold one second.

(*pauza*)

Yes, so I found the account. It's in the... on the name of Mr. (*jméno kolegy*), right?

TLUMOČNICE: ¿Qué ehh... la cuenta está al nombre de señor (*jméno kolegy*)?

KLIENT: Sí. Esto es el que quiero cambiar. Yes.

AGENT: OK.

TLUMOČNICE: That's what I want to change.

AGENT: I see. So to change all the settings of the account, when you are in, you need to click on the name of the user on the top.

TLUMOČNICE: Tiene que usted para hacer el cambio, si ehh... Pinchar el nombre de usuario en la parte de arriba.

AGENT: Ehm. So you click on (*jméno kolegy*) and then you click on... to "My Account".

TLUMOČNICE: Ust...

KLIENT: "My Account", OK. Sí, sí, entendido.

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: ¡OK, ya lo veo!

AGENT: Ehm. And here you can change the user name, the name and the email address which is connected to the account. There is just one requirement, it's that you can of course enter an email address which is connected to another account, but the user ID is unique for the account. So you can... if you already have an account on Ariba, you need to put a new user ID in... in the field.

TLUMOČNICE: Eso si... em... Cuando este arriba, tiene que poner, ¿sí? Una cuenta ID en esa parte.

KLIENT: Ya lo veo, muy bien.

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: Vale, vale. Vale, vale, vale, vale.

TLUMOČNICE: OK.

AGENT: Ehm, so *ehh...* is there anything else that *ehh...* and I will also ask you maybe to change address settings in here because for example you have "Preferred Timezone": US Pacific. So I don't know if this is correct because *ehh...* you entered the phone number *ehh...* with the country code for Spain. So please check the settings of the account.

TLUMOČNICE: Sí, también de su cuenta, ¿sí? En la programación de la cuenta por qué usted tiene aquí hora percibida la hora *ehh...* Estándar del Pacífica. Y creo que tiene un número de teléfono español, pues ten cuidado con eso también.

KLIENT: Vale, bien, ahora mismo lo cambio, voy a poner entonces Spain.

AGENT: Ehm.

KLIENT: ¿Dónde está Spain?

AGENT: So you can enter Europe... Europe and then *ehh...* and then you will find *ehh...* for example...

KLIENT: ¡Madrid!

AGENT: Yeah, Madrid. Correct.
(*pauza*)

KLIENT: Vale.

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: OK. Now I am working the telephone number... me la acuerdo. (*pauza, klient vyplňuje*)
Vamos a ver. OK, Guardar. Save, ¿sí? Change.

AGENT: Ehm, yes. So then you press "Save" on the top.

KLIENT: Ah no, no! Don't work! Don't work. This is... the screen...

AGENT: Ehm?

KLIENT: "The user exists." Que el usuario ya existe.

AGENT: OK, yes. So if you... enter a user ID that already exists in the system, you will not be able to proceed. You just – as I tried to explain you – the user name is unique. The email address – email address – can be connected to multiple accounts but not the user ID. So then I will suggest you to change the user ID slightly. For example to put a... a number in it.

TLUMOČNICE: A ver, *ehm*, o sea, es importante que lo no use el mismo usuario que usaba antes. Pues aunque sea para cambiarlo, ponga o agregue un número, por ejemplo.

KLIENT: Vale.

AGENT: You see?

KLIENT: Vale. Vale, vale, vale. OK.

AGENT: It needs to be in an email format but it doesn't need to be a real email.

TLUMOČNICE: Tiene que es en forma de correo electrónico aunque no tiene que ser un correo electrónico.

KLIENT: Vale, vale, vale, vale, vale.

TLUMOČNICE: I see.

AGENT: Ehm.
(*pauza*)
Then if you have multiple accounts, so if you ha... if you already administer more than one account on Ariba, you can link those two accounts together.

TLUMOČNICE: Y si usted ya tiene una cuenta con Ariba, pues puede unir las dos cuentas.

KLIENT: Sí, vale. Pues me gustaría.

TLUMOČNICE: I would like to do that, yes.

AGENT: OK. So just tell me once... once you *ehh...* you're gonna make the change. When you're gonna save it.

TLUMOČNICE: Pues dígame cuando haga el cambio, y de momento.... le voy a.....

KLIENT: Sí. Done.

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: I will then show you...

KLIENT: Me pregunta... me pregunta una confirmación de correo electrónico. Haga ese cambio... ta ta ta, ta ta ta...
"Haga clic en el enlace del mensaje para confirmar su correo electrónico."

AGENT: So yeah, it asks you to confirm the email address, right?

TLUMOČNICE: (*hlas z dálky, nesrozumitelné*) ...correo electrónico.

KLIENT: Yes.

AGENT: So yeah, you can...

KLIENT: Yes, Sir!

AGENT: So you can confirm.

KLIENT: Yes.
(*pauza*)
¿La dirección electrónico es (*emailová adresa*)?

AGENT: OK, that's the... that's the user ID.

KLIENT: Yes. User ID.

AGENT: And did you *ehh...* did you confirm the change of the email address already?

TLUMOČNICE: ¿Has confirmado el cambio de la dirección del correo electrónico?

KLIENT: Sí.

AGENT: OK.
(*pauza*)

KLIENT: Pero ahora... ahora en (*název nakupující společnosti*)...

AGENT: *Ehm.*

KLIENT: Me dice que "su nombre de cuenta de usuario no existe en el sitio de (*název nakupující společnosti*)".

AGENT: Yes, it's correct.

TLUMOČNICE: It's...
(*pauza*)

AGENT: Yes, that's correct of course. Because when you change settings of the account. But I'm... I'm connected as you in the system and *ehh...* it enables me to make the change, so... Or I can... I can still see all the events on... *ehh...* as they were in the previous account.

TLUMOČNICE: Yo... Yo veo aquí que está todo bien. Puedo ver todos los eventos... Como en la cuenta anterior.
(*pauza*)

KLIENT: Yo no... ¿bueno?

(*pauza*)

KLIENT: No...
(*pauza*)

KLIENT: Déjeme entrar la clave... Estoy intentando entrar, ¿de acuerdo? Me he desconectado. Pero no... no puedo.

AGENTKA: *Ehm.*

TLUMOČNICE: I... I try and I can't.

AGENT: You... you cannot change or... well, so yeah... You changed the user name as I see and you are still *ehh...*

KLIENT: ¡Ah! Ya, ya, ya, the username..... OK, OK, OK, OK.

AGENT: *Ehm.*

TLUMOČNICE: Yes, it's working now.
(*pauza*)

AGENT: OK, so you should be fine now, right?

TLUMOČNICE: Ust...

AGENT: Yes, yes.

AGENT: You just need to confirm *ehh...* the modification of the email address and then it should be done.

TLUMOČNICE: Usted tiene que confirmar la modificación del correo electrónico.

KLIENT: ¿Dónde?

AGENT: Well, it's...

TLUMOČNICE: Where?

AGENT: Well, it sent you an email, right?

TLUMOČNICE: Le manda un correo electrónico.

KLIENT: Ah OK, OK. Just one moment, please.
(*pauza*)
Ehh... the address of the email is (*emailová adresa kolegy*), no?

AGENT: Yeah. Well as it says, if you go to the profile, you can see the information below the email address. It is saying precisely: "Updating your email address to (*emailová adresa klienta*) is pending confirmation. To confirm, see the email sent to you."

KLIENT: OK, OK. One moment, I am going to take a look in the email, OK?
(*pauza*)

KLIENT: OK.

AGENT: OK, good. So...

KLIENT: OK, good. Yes. Yes, yes.

AGENT: Is there anything else then?

KLIENT: Yes?

TLUMOČNICE: ¿Hay una cosa más?

KLIENT: No, thank you.

AGENT: OK. Well yes, in this case feel free of course to call us if you need more... more assistance or more information, Mr. (*jméno klienta*).

TLUMOČNICE: (*chce přetlumočit*)

KLIENT: Thank you very much.

AGENT: You're welcome. Have a nice day.

KLIENT: You're welcome.
 AGENT: Bye bye.
 KLIENT: Bye bye.
 TLUMOČNICE: Tenga un buen día. Gracias.
 (klíent zavěšuje)
 AGENT: Yeah, thank you (*jméno tlumočnice*) for your help, it was very useful. Have a nice day. Bye bye.

HOVOR: ES_8 AGENT: Agent_12
 DÉLKA: 08:20 TLUMOČNICE: ES_Tlu_8
 PROBLÉM: Klientovi se nedaří zaregistrovat účet kvůli tzv. číslu DUNS.

AGENT: Welcome to Ariba Customer Support, this is (*jméno agenta*) speaking. How may I help you?
 KLIENT: Ehh... hello, good morning. Ehh... I am... calling from Spain. Is there any agent who speaks Spanish?
 AGENT: Yeah, unfortunately all our Spanish speakers are busy right now so I can assist you in English or...
 KLIENT: Yeah, but ehh... ehh... ehh... my English is not ehh... very good, so...
 AGENT: Or I can... yeah, so please hold the line, I will contact a... a translator. OK?
 KLIENT: OK.
 AGENT: Thank you.
 (agent dává klienta na režim HOLD a volá na tlumočnickou linku)
 AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
 For Spanish, press 1. For all other languages, press 2. (*agent mačká 1*)
 Please enter your personal code. (*agent mačká kód*)
 Please hold for the next available interpreter.
 (hraje hudba)
 (linka náhle vypadá a agent musí volat znovu)
 AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
 I did not get your response. Please enter your 6-digit client ID. (*agent mačká číslo*)
 For Spanish, press 1... (*agent mačká 1*)
 Please enter your personal code. (*agent mačká kód*)
 Please hold for the next available interpreter.
 (hraje hudba)
 TLUMOČNICE: Hello, this is Spanish interpreter (*jméno a ID tlumočnice*). How may I help you?
 AGENT: Hello (*jméno tlumočnice*), so yeah I have ehh... the... the client on the line and actually she... he doesn't speak English. Ehh that's all. So I will need you to... to... I will need to conference you in to... to speak up and ask him what he needs to. What the issue is, OK?
 TLUMOČNICE: Yeah, I'll be happy to assist.
 AGENT: OK, thank you. So yeah, go ahead please.
 (agent přidává klienta do konferenčního hovoru)
 TLUMOČNICE: Yo soy el intérprete en español para usted y para el representante que habla inglés. ¿Y cómo le puedo ayudar?
 KLIENT: A ver, mire, yo le comento. Me han invitado por parte de la empresa (*název nakupující společnosti*) a participar en un evento, en una subasta, ¿de acuerdo? Entonces, (*nesrozumitelné slovo*) registro de nuestra empresa, se me solicitado también el número DUNS y lo entregué, ¿de acuerdo? Al final del registro me apareció que había un registro DUNS... bueno registrado el número de nuestra compañía y que estaba pendiente de validación. Hoy he intentado entrar y no me deja, ¿de acuerdo?
 AGENT: Yes.
 KLIENT: Y quiero saber en qué situación se encuentra.
 AGENT: Yes, so I think I understood the prob... what the problem is. The thing is that the DUNS number ehh... is a unique number. So it can be connected to only one account. So in your case, like there are two options: or of course you have to contact the... the... the creator of your account who already ehh... entered the DUNS number for your company in the system and ask you as a sub-user which I will not recommend or simply you will not enter the DUNS number the field. It's not required.
 KLIENT: OK, OK.
 TLUMOČNICE: Ehh...
 KLIENT: OK. So I will register again all my company's profile...
 AGENT: Ehm.
 KLIENT: And then I will not put the... the DUNS number and I... I'm gonna pro... go as well.
 AGENT: Yes, yes. Of course. You will be...
 KLIENT: OK.
 AGENT: ...able then to...
 KLIENT: OK, I will try.
 AGENT: OK, so can I ask – do you have the document number of the event that you were invited to?
 KLIENT: Ehh... no... it's the... one minute.
 AGENT: Yes, of course.

KLIENTKA: Hola, buenos días. Mira, necesitaba... tengo un problema para acceder a la página de Ariba. Yo pongo un usuario y la contraseña, la pongo, pero me dice que no es correcta o está bloqueada la cuenta. Necesito una solución para poder acceder a la página de Ariba para una oferta, vamos.

TLUMOČNICE: I am not able to log on the page of Ariba. Well, when I enter the User ID and password it says that the password is incorrect or that the account is blocked. So I need to get access to the page for a promotion.

AGENT: Could you please give me the User ID? Spell it for me.

TLUMOČNICE: Dícteme *ehh...* el nombre de usuario que está utilizando.

KLIENTKA: *(uvádí emailovou adresu kolegy)*

TLUMOČNICE: Necesito que me la diga letra por letra, per favor.

KLIENTKA: *(hláskuje emailovou adresu ve španělštině)*

TLUMOČNICE: *(hláskuje zpátky)*

KLIENTKA: *(hláskuje znovu)*

TLUMOČNICE: Gracias. *(hláskuje v angličtině)*

AGENT: *(hláskuje zpět za použití mezin. abecedy)*

TLUMOČNICE: Yeah.

AGENT: One moment, please.

TLUMOČNICE: Un momentito, por favor.
(pauza, agent vyhledává)

AGENT: What was the name of the company who invited you to this event? And what is the document number?

TLUMOČNICE: ¿Cómo se llama la compañía que la invitó a esto evento? ¿Y cuál es el número del documento?

KLIENTKA: *Ehh* la compañía es *(název nakupující společnosti)*.

AGENT: Oh, *(název nakupující společnosti)*. One moment please.

TLUMOČNICE: Un momentito.

KLIENTKA: Sí.
(pauza, agent vyhledává)

AGENTKA: This is for *(jméno klientčina kolegy)*?

TLUMOČNICE: ¿*Ehh* esto es para *(jméno kolegy)*?

KLIENTKA: ¿Perdón?

TLUMOČNICE: ¿Él... él pregunta si esto es para *(jméno kolegy)*?

AGENT: *(křestní jméno kolegy)*

KLIENTKA: *(jméno kolegy)*, sí, sí.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENT: OK. I have just sent a link to this email address. It's a reset link. If you click this link, you'll be able to reset the security question and reset the password.

TLUMOČNICE: Bueno, al correo electrónico le mandó un correo electrónico. Y dice que en el correo electrónico va a un... Dice que nada más, va a presionar ahí, que presione ahí y se va a poder... la pregunta de seguridad para poder *ehh...* Que usted pueda resetear la contraseña.

KLIENTKA: A ver, ¿a mí me llega un correo electrónico y yo pincho en el enlace?

TLUMOČNICE: Así es, va a poder resetear la pregunta de seguridad para poder recuperar la contraseña.

KLIENTKA: Vale. ¿Podéis esperar un segundo, por favor?

TLUMOČNICE: ¿Perdón?

KLIENTKA: Que si podéis esperar un segundito, por favor.

TLUMOČNICE: Can you please hold on the line?

AGENT: Yeah.

TLUMOČNICE: Claro que sí.

KLIENTKA: Ya he contestado la pregunta. Y ahora sale una nueva contraseña y la pongo, ¿verdad?

TLUMOČNICE: OK, so I answered the question and I see a new password. Do you just want me to put it there?

AGENT: Yeah.

TLUMOČNICE: Así es, *ehm*.

KLIENTKA: Vale, muy bien. Muchas gracias, ya he podido acceder.

TLUMOČNICE: I can log in, thank you so much.

AGENT: No problem, anything else?

TLUMOČNICE: ¿Quiere hacer algo más?

KLIENTKA: *Ehh* no, muchísimas gracias.

TLUMOČNICE: No, thank you so much.

AGENT: OK. Thank you, have a nice day.

TLUMOČNICE: Gracias a usted. Que pase un buen día.

KLIENTKA: Gracias, hasta luego.

TLUMOČNICE: Thank you, you have a good day as well.

AGENT: OK, goodbye.

TLUMOČNICE: Bye bye.

DĚLKA: 2:58

TLUMOČNICE: ES_Tlu_9

PROBLÉM: *Neznámý – linka tlumočnice vypadla a hovor nebyl dále nahráván.*

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?
(*ticho*)
Hello?

KLIENTKA: Sorry I... sorry but I don't speak this language so I need Spanish.

AGENTKA: Spanish, OK *ehh...* Please, hold the line, I will need to call a translator, OK?

KLIENTKA: OK, thank you very much.

AGENTKA: Thank you.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For... (*agentka mačká 1*).
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: Hi, my name is (*jméno tlumočnice*). Is the customer with you or would you like me to place a call?

AGENTKA: Hello, my name is (*jméno agentky*), I am from Ariba. I have the customer with me on the line. *Ehh* could you please introduce yourself and ask her how I can assist her?

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: OK, just one moment. I will put you in the conference. One second.

(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

OK, good. Can you go ahead?

TLUMOČNICE: Yo soy...

KLIENTKA: (*začne hovořit přes tlumočnicku, překryv hlasů*)

TLUMOČNICE: asistiendo.

KLIENTKA: ¿Disculpe?

TLUMOČNICE: Yo soy el intérprete, le estaré asistiendo.

KLIENTKA: Le oigo muy mal he... disculpa pero le oigo muy mal.

(*ticho*)

¿Habla español? Do you speak Spanish?

AGENTKA: We have a translator on the phone. *Ehh* can you please translate for us?

KLIENTKA: OK.

(*linka tlumočnice se náhle přerušuje*)

KLIENTKA: I need to *ehh...* I need someone to speak in Spanish, please.

AGENTKA: OK, please hold the line once more. I have a translator, I'm gonna call again, OK?

KLIENTKA: OK, thank you very much.

AGENTKA: Thank you.

(*nový hovor na tlumočnickou linku; konec nahrávání*)

HOVOR: ES_11

AGENTKA: Agentka_6

DĚLKA: 10:10

TLUMOČNÍK: žádný

PROBLÉM: *Neznámý, klient po cca 10 minutách čekání na tlumočnicku zavěsil.*

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?
(*ticho*)
Hello?

KLIENT: ¡Hola!

AGENTKA: Hello, yes. My name is (*jméno agentky*). How may I help you?

KLIENT: *Ehh...* I don't speak English. *Ehh...* I have...

AGENTKA: OK, no problem.

KLIENT: Is possible (*jméno jiného agenta, který hovoří španělsky*)?

AGENTKA: *Ehh*, one moment please.

No, he's currently not available. I can call a translator. One moment, please.

KLIENT: Vale.

(*agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

(*v čase 10.10 klient vzdává čekání na tlumočnicku a zavěšuje, hovor končí*)

HOVOR: ES_12

DÉLKA: 5:43

AGENTKA: Agentka_6

TLUMOČNÍK: ES_Tlu_10

PROBLÉM: *Neznámý – klientka zavěsila na začátku hovoru.*

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?

KLIENTKA: ¡Hola, buenos días!

AGENTKA: Buenos días, yo no hablo español. *Ehh...* un momento, por favor.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)

For Spanish, press 1. For all... (*agentka mačká 1*)

Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)

Please hold for the next available interpreter.

(*hraje hudba*)

TLUMOČNÍK: Hello, (*jméno a ID tlumočnicka*) for Spanish. Is your customer with you or should I call them for you?

AGENTKA: Hello (*jméno tlumočnicka*), my name is (*jméno agentky*), I am from Ariba. I have the customer with me on the phone.

Could you please introduce yourself and ask her how I can assist her?

TLUMOČNÍK: Certainly, Madam. Let me advise you, I don't know if it's happening on your end but your line is coming a bit low on the volume, just if you could speak a bit louder from now on, right now?

AGENTKA: OK, sure. Is this better?

TLUMOČNÍK: Oh, much much better. Thank you, madam. Whenever you're ready.

AGENTKA: OK, thank you. I'll *ehh* put you now in the conference now, OK?

TLUMOČNÍK: Thank you, Madam.

AGENTKA: OK, thank you.

(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

(*jméno tlumočnicka*), you can go ahead.

TLUMOČNÍK: Thank you.

AGENTKA: OK. Buen día, yo voy a ser su intérprete por esta llamada. *Ehh* tenemos un agente de Ariba en la línea con nosotros. ¿Cómo le podemos asistir?

KLIENTKA: ¿Hola?

TLUMOČNÍK: ¿Qué tal? Yo voy a ser su intérprete por esta llamada, ¿cómo le podemos asistir?

KLIENTKA: Sí, a ver una pregunta. Bueno, hemos recibido un correo, estuve hablando con (*jméno osoby*). Hemos recibido un correo para un concurso, vale, de decoración pero no encu... no hay manera de entrar la contraseña.

TLUMOČNÍK: The thing is se received an email for a contest. The problem is there is no way *ehh...* we can enter the... password.

AGENTKA: All right. Can I...

KLIENTKA: *Ehh...*

AGENTKA: Can I please know *ehh* what the name is of the company that invited them and also what the document number is. (*klientka zavěšuje*)

TLUMOČNÍK: ¿Me puede repetir el nombre de la compañía que los invito y el número de documento también, por favor?

AGENTKA: *Ehh*, (*křestní jméno tlumočnicka*)?

TLUMOČNÍK: Yes, Madam?

AGENTKA: It seems that the supplier dropped the call.

TLUMOČNÍK: Oh, should I verify?

AGENTKA: Yes, yes please.

TLUMOČNÍK: ¿Qué tal?, *ehh* si nos escucha todavía?

(*ticho*)

¿Aló?

Yes, you're correct, Madam. If you're able to do so I can wait while you conference your customer back.

AGENTKA: OK, I could try that. *Ehh...* just hold on, please.

TLUMOČNÍK: Thank you very much, Madam.

AGENTKA: Thank you.

(*volá klientce zpět*)

DÁMSKÝ HLAS: ¡Bon día!

AGENTKA: Un momento, por favor.

DÁMSKÝ HLAS: Sí.

AGENTKA: (*jméno tlumočnicka*), *ehh...* can you go ahead again. Please ask her if she was the one on the phone.

TLUMOČNÍK: Oh, if she was what, Madam?

AGENTKA: If she was the one we were speaking to?

TLUMOČNÍK: Thank you very much.

¿Qué tal?, habla el intérprete. ¿Otra vez, si estábamos hablando con usted, hace un momento?

DÁMSKÝ HLAS: *Ehh*, no.

TLUMOČNÍK: No.

DÁMSKÝ HLAS: No, no. Llama a la empresa (*jméno společnosti*).

TLUMOČNÍK: You're calling to (*jméno společnosti*) company... by the name (*stejně jméno*).

AGENTKA: Ah OK. Then please apologize.
KLIENTKA: OK. (*úsměv*)
AGENTKA: Sorry about this, OK?

KLIENTKA: OK. Bye.
AGENTKA: Bye bye.
(*dáma zavěšuje*)

TLUMOČNÍK: Anything else I can help you with now?
AGENTKA: No, that would be it for now then. Thank you very much though.
TLUMOČNÍK: Oh, thank as well. Enjoy the rest of your day, Madam. We appreciate your business.
AGENTKA: OK, you too. All right, bye bye.
TLUMOČNÍK: Bye bye.

HOVOR: ES_13
DÉLKA: 9:07
PROBLÉM: Klientka chce vědět, zda už má u Ariby zaregistrovaný účet.

AGENTKA: Agentka_6
TLUMOČNÍK: ES_Tlu_11

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?
(*ticho*)
Hello?

KLIENTKA: Hola.
AGENTKA: Hola?

KLIENTKA: Hola. Si, mira estoy...
AGENTKA: Yo no hablo español. Un momento, por favor.
KLIENTKA: Vale.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client... (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press ... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudbu*)
Please continue to hold.

TLUMOČNÍK: Hello, this is (*jméno a ID tlumočnicka*) for Spanish. Is the customer with you or do you need us to dial the number for you, please?

AGENTKA: Hello (*jméno tlumočnicka*), my name is (*jméno agentky*), I am from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you please introduce yourself and ask her how I can assist her, please?

TLUMOČNÍK: Yes (*jméno agentky*), I'll be more than happy to help.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.

(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNÍK: Hola, gracias por esperar. Yo voy a ser un intérprete para su llamada. ¿Cómo se le puede ayudar, por favor?

KLIENTKA: Sí, somos proveedores de... la empresa (*název nakupující společnosti*) y nos llegó un email para que nos registremos en la página de Ariba Commerce Cloud... Y eh... No recordamos nosotros si previamente tuvimos cuenta acá. ¿Hay una forma de saber si tenemos cuenta con ustedes?

TLUMOČNÍK: Yeah, I am just calling because we are a provider for (*název nakupující společnosti*) and we received this letter from Ariba Commerce... We're trying to see, you know, whether we did have a previous account with you folks. Is there any way that I would be able to see or you'd be able to see if we had that, please?

AGENTKA: OK, I can check the Network to see if they have an account already on Ariba. Can I please have her company's name?

TLUMOČNÍK: Yo con mucho gusto puedo revisar aquí si tiene una cuenta con Ariba. ¿Me permite por favor el nombre de su compañía?

KLIENTKA: (*název klientčiny společnosti*)

TLUMOČNÍK: ¿El nombre de su compañía es (*název klientčiny společnosti*)?

KLIENTKA: Sí. (*hláskuje název*).

TLUMOČNÍK: Disculpe.

KLIENTKA: (*hláskuje název znovu*)

TLUMOČNÍK: ¿Y algo más, por favor?

KLIENTKA: ¿Tengo el número de quick si vas? No...

TLUMOČNÍK: OK, gracias. And the first... what is the name is (*hláskuje název společnosti*). Do you want to give me a... quick number, I guess she's saying?

AGENTKA: Yes please.

TLUMOČNÍK: ¿Sí por favor?
(*ticho*)

¿Cuál es el número quick que me iba a dar por favor?

KLIENTKA: Sí...30703277914

TLUMOČNÍK: That is 30703277914.

AGENTKA: Wh... What is this number?

TLUMOČNÍK: ¿Y esto número, que es?

KLIENTKA: El número quick de la empresa.

TLUMOČNÍK: The number of quick of the enterprise.

AGENTKA: OK, alright. *Ehh...* one question: did (*název nakupující společnosti*) invite her to participate in an event?

TLUMOČNÍK: Y una pregunta: ¿Entonces (*název nakupující společnosti*) la aviso a usted de participar en un evento?

KLIENTKA: Claro. Dice: (*název nakupující společnosti*) desea que participe en los próximos eventos de Sourcing *ehh...* a través de Ariba Spend Management. Para hacerlo deberá registrar su empresa en (*název nakupující společnosti*) creando o utilizando su cuenta existente de Ariba Commerce Cloud. *Ehh..* No hay costo con la registración y creación de la cuenta. Y dice, pues que confirme...

TLUMOČNÍK: Perdón que la interrumpa, porque necesito interpretar información, pero usted me está leyendo muy rápido. Y me dijo usted que recibió la invitación de (*název nakupující společnosti*) para que se inscriba en la internet para participar en algo de Ariba?

KLIENTKA: Sí... A través del sistema Ariba.

TLUMOČNÍK: OK. I did advise her, you know, that she is reading pretty fast and I need to interpret most accurate information, you know.

AGENTKA: (*přítaká*)

TLUMOČNÍK: So she's saying that they received the invitation...

AGENTKA: OK.

TLUMOČNÍK: ...from (*název nakupující společnosti*) that was aligned at Ariba Manager to see if she wants to be part of the invitation and she needs to put her information of the company and she wants to make sure whether she already did have that information in order to, you know, when she goes online.

AGENTKA: OK. Did she receive any document number of the event?

TLUMOČNÍK: Y usted mira ahí... ¿Algún número de documento del evento?

KLIENTKA: No, no. Lo que me da es una página para entrar. Y aquí entro a la página que dice...

TLUMOČNÍK: No, the only thing they told me is just a website that I need to go in.

AGENTKA: Because I haven't been able to locate an existing account under the company name provided.

TLUMOČNÍK: Muy bien, porque yo no he podido encontrar una cuenta exis... existente con el nombre de la compañía que usted me ha dado.

KLIENTKA: ¿No encontró nada entonces?

TLUMOČNÍK: So you couldn't find anything there?

AGENTKA: No, so *ehh...* that is why I needed to know if she has received an invitation, what the document number would be for the event so I can access the event. And look if I can find an account there for her.

TLUMOČNÍK: Si, eso es correcto, no puedo encontrar nada. Por eso le preguntaba si en esa información que recibió hay un número de documentación del evento para poder encontrarla a usted....

KLIENTKA: No... no...

TLUMOČNÍK: De esa manera...

KLIENTKA: No, no hay ninguno. No, pero igual, ya no damos cuenta que nunca creamos una cuenta, así que la estoy creando ahora. Muchas gracias.

TLUMOČNÍK: No, there's none. But either way, or I believe that we didn't ever create an account but I'm going to create one right now.

AGENTKA: OK, all right. Is there anything else I can help her with?

KLIENTKA: Señora, ¿usted cree que algo más con lo que pueda ayudarle?

KLIENTKA: No, no, no. Por ahora nada.

TLUMOČNÍK: Not right now.

KLIENTKA: Muchas gracias.

TLUMOČNÍK: Just this.

AGENTKA: OK, all right.

TLUMOČNÍK: Muy bien, gracias y adiós.

(*klientka zavěšuje*)

TLUMOČNÍK: Is there anything else I can help with, (*jméno agentky*)?

AGENTKA: *Ehh* not for now. Thank you very much.

TLUMOČNÍK: Definitely. Thank you for allowing me to help you and I wish you a wonderful weekend.

AGENTKA: OK, you too. (*úsměv*) Bye bye.

TLUMOČNÍK: Bye bye.

HOVOR: ES_14

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 8:21

TLUMOČNÍK: ES_Tlu_12

PROBLÉM: Klient má potřebu zaslat dotaz ohledně výběrového řízení společnosti, která jej k němu pozvala.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?

KLIENT: Hello. *Ehh...* español?

AGENTKA: *Ehh*, no I don't speak Spanish. *Ehh...* one moment please.

KLIENT: Yes, OK.

AGENTKA: Thank you.
(*agentka zjišťuje, zda je k dispozici španělsky mluvící agent*)

AGENTKA: I will call a translator, OK?

KLIENT: OK.
(*agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press 1. For all... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudbu*)

TLUMOČNÍK: Thank you very much for calling. This is (*jméno a ID tlumočnicka*). Is the customer on the line or do you need me to place a dial-out for you?

AGENTKA: Hello (*jméno tlumočnicka*), my name is (*jméno agentky*) from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you please introduce yourself and ask him how I can assist him?

TLUMOČNÍK: Certainly.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.
(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNÍK: Buenos días. Yo soy el intérprete que le voy a ir asistiendo con la señorita, la representante. Dígame, ¿cómo le podemos ayudar?

KLIENT: Aló, buenos días. Mira, estamos participando en una licitación *ehh...* para (*název nakupující společnosti*) y tengo una pregunta.

TLUMOČNÍK: No le entiendo. ¿Puede repetir por favor?

KLIENT: Yeah. Estoy participando en una licitación para (*název nakupující společnosti*) que es una empresa en Chile. Se supone que en este portal... se pone el nombre de usuario por Ariba, pero *ehh...* bueno, se supone que puedo hacer preguntas en este portal y no me sale ninguna página con la opción de hacer preguntas.

TLUMOČNÍK: I am... *ehh*, participating here... at a tender site, it's like a contest. They are for (*název nakupující společnosti*). So this portal, it's supposed to give me the... the option of questions. And I don't see it.

AGENTKA: OK. Is he currently logged in?

TLUMOČNÍK: ¿Está usted actualmente en una sesión?

KLIENT: Sí.

TLUMOČNÍK: Yes.

AGENTKA: OK, all right. Great. Can he tell me what his Ariba Network ID is and also the document number of the event so I can have a look at the event?

TLUMOČNÍK: Vale. ¿Me puede decir el número de Ariba o también el número de identificación del documento del evento?

KLIENT: Del documento dice *ehh...* 352981912.

TLUMOČNÍK: The document says: 352981912.

AGENTKA: OK. And can I also have his Ariba Network ID number? It starts with AN.

TLUMOČNÍK: A, M as in Mike?

AGENTKA: A as in Alpha, N as in November.

TLUMOČNÍK: Thank you. ¿Me podría dar su número de identificación de Ariba? Comienza con una A y una N de...

KLIENT: Yeah. Es (*číslo*).

TLUMOČNÍK: It's (*číslo*).

AGENTKA: OK, thank you very much. One moment, please.

TLUMOČNÍK: Está bien, muchas gracias. Un momento, por favor.

KLIENT: OK.
(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: OK, I am already in the event. So he wants to see the option to enter his response, correct?

TLUMOČNÍK: Bien, ya estamos en el evento. ¿Usted quiere ver una opción para usted introducir la respuesta, correcto?

KLIENT: Pregunta. Pregunta por favor.

TLUMOČNÍK: Yeah, so to have... to ask questions.

AGENTKA: OK. I need him to go "the Checklist" on number 3, "Submit Response".

TLUMOČNÍK: Es necesario que usted vaya a la parte de número 3, donde dice Response (*španělská výslovnost*) or Response (*anglická výslovnost*).

KLIENT: Dice respuesta, ¿he? Estoy aquí.

TLUMOČNÍK: It says send... I'm... I am there.

AGENTKA: OK. So here he should be able to see the questions... (*malá pauza*) and then...

TLUMOČNÍK: Desde allí se puede ver las preguntas.

KLIENT: No es que hizo solamente para enviar la respuesta o para enviar la propuesta. Es que quiero hacer las preguntas...

TLUMOČNÍK: There... That only gives me the option to send the... the response, the answer. But I wanna make... I wanna ask questions.

AGENTKA: OK. If he wants to ask questions to the customer, what he needs to do... he will see a button there "Compose Message". He needs to click on that and then send the... the... the questions to the owner of the event.

TLUMOČNÍK: Muy bien. Si quiere hacer la pregunta al cliente, hay un botón, hay una parte que dice "Compose Message" que allí se puede hacer la pregunta y se envía al dueño del evento.

KLIENT: Yeah. ¿Pero cómo se supone que dice? Que tengo todo esto en español.

TLUMOČNÍK: Componer mensaje. Compose message.

KLIENT: Es "Crear mensaje." Esto me da la opción para mandar como mensaje.

TLUMOČNÍK: Alright, so that's the one, yes?

AGENTKA: Ehm, yes.

TLUMOČNÍK: Sí, eso es.

KLIENT: Eso era. Muchas gracias.

TLUMOČNÍK: Well, thank you very much.

AGENTKA: OK, you're welcome. If there's anything else you can always give us a call back, OK?

TLUMOČNÍK: De nada, señor. Si necesita una alguna cosa más, siempre nos puede llamar, vale.

KLIENT: OK, gracias. Hasta luego.

TLUMOČNÍK: OK, thank you. Goodbye.

AGENTKA: OK, you're welcome. Bye bye.

TLUMOČNÍK: De nada, adios.

Anything else for the interpreter?

AGENTKA: No, that would be it for now. Thank you very much.

TLUMOČNÍK: You're welcome. Thank you for using our services, have a great day.

AGENTKA: OK, you too. Bye bye.

HOVOR: ES_15

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 9:54

TLUMOČNICE: ES_Tlu_13

PROBLÉM: *Klient se nemůže dostat do svého účtu, aby mohl podat nabídku ve výběrovém řízení.*

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you? (*ticho*)

Hello?

KLIENT: Hello, buenos días. Yo preferiría hablar en español, si es possible.

AGENTKA: Ehh, un momento, por favor.

KLIENT: Gracias.

(*agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)

For Spanish, press 1. For all... (*agentka mačká 1*)

Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)

Please hold for the next available interpreter.

(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: Thank you for calling, my name is (*jméno tlumočnice*), Spanish interpreter (*ID tlumočnice*). Is your customer on the line or do you need me to call them for you?

AGENTKA: Hello, my name is (*jméno agentky*) from Ariba. I have the customer with me on the phone. Could you please introduce yourself and ask him how I can assist him?

TLUMOČNICE: Certainly. Hola, yo...

(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNICE: ¿...podemos ayudarle esta noche?

KLIENT: ¿Dígame?

TLUMOČNICE: Hello?

KLIENT: Sí, buenos días. ¿Sí?

TLUMOČNICE: Hola señor, soy su interprete, ¿en que le podemos ayudar esta noche?

KLIENT: ¿Disculpe? La he oído un poco más. ¿Que decía de esta noche?

TLUMOČNICE: ¿En qué le podemos ayudar, señor?

KLIENT: Ah, comprendo. Vale. Pues nada, mire, le llamo de aquí... de... Madrid, España... y quería ver cómo podía entrar a Ariba, porque con mi usuario que tengo y mi clave... No sé si ha caducado, el caso es que no puedo entrar al concurso en el tender de (*název nakupující společnosti*). Tengo el usuario, como es natural... También la clave, pero no puedo entrar. ¿Quizás necesito una clave nueva? Me dice el cliente (*název nakupující společnosti*) que le llame a ustedes... Para poder entrar. ¿Qué puede hacer?

TLUMOČNICE: Perfecto.

KLIENT: ¿Qué puedo hacer?

TLUMOČNICE: Well, I'm trying to get work. I'm kind of signing online and I have to...

KLIENT: Le oigo... Le oigo faltar... Preferiría hablar en español. Es posible, ¿por favor?

TLUMOČNICE: Señor, soy su interprete, tengo que interpretar lo que me acaba de decir en inglés.

KLIENT: Ah, comprendo. Disculpe.

TLUMOČNICE: No es problema, un momento.

Yeah, the reason I'm calling you is that I'm trying to sign in online. I do have a username and the password but for some reason, it's not letting me log in. I'm not sure if I need to be reset or I need a new user ID. I don't know.

AGENTKA: No problem. I can help him to... log in but I need to have his user name. Can he please spell that for you?

TLUMOČNICE: OK, yo le puedo ayudar señor, nada más me puede dar su nombre de usuario, ¿por favor?

KLIENT: Usuario tengo... (*křestní jméno klienta*)...

TLUMOČNICE: (*křestní jméno klienta*)...

KLIENT: ...punto...

TLUMOČNICE: ...dot...

KLIENT: Sí, ahora dime... (*hláskuje příjmení v angličtině*)

TLUMOČNICE: OK.

KLIENT: OK?

TLUMOČNICE: After the period would be (*hláskuje v angličtině*).

AGENTKA: Is it I-S or E-S?

TLUMOČNICE: Me dijo que era I, ¿verdad?

KLIENT: Es (*jméno klienta*) es con I, sí. (*hláskuje jméno ve španělštině*), I de Italia.

TLUMOČNICE: Yeah, it's an I.

KLIENT: Es...

AGENTKA: OK.

KLIENT: Es un correo electrónico que después tiene arroba (*malá pauza*)

TLUMOČNICE: And then there's an at...

KLIENT: Arroba (*zbytek adresy*). Este es el usuario.

TLUMOČNICE: OK, it's (*hláskuje zbytek adresy*).

AGENTKA: Ehm. (*souhlasně*)

KLIENT: Punto com.

TLUMOČNICE: Dot com.

AGENTKA: OK.

KLIENT: This is the usuario.

AGENTKA: OK, good. Ehh... I found his account already. The account is locked due to several attempts to log in. I unlocked it and I sent him an email to reset his password. Can he maybe check if he got this email?

TLUMOČNICE: OK, señor, sí... Lo que estaba encontrando es que ya estaba bloqueado por que trató muchas veces. Ya lo desbloqué y ya le mandé un correo electrónico para que pueda entrar.

KLIENT: Aha. A este usuario, bien. ¿Ya me mando un correo con una clave nueva? Pregunto.

TLUMOČNICE: I'll get an email with a new user name... or... or code or password?

AGENTKA: Ehh, no. So the email has a link in it. When he clicks on that link, it will ask him an answer to a secret question. He can answer that and then he can proceed to create a new password.

TLUMOČNICE: OK. Señor, el correo electrónico que va recibir... Le va a dar una página donde va a entrar, y...

KLIENT: Sí.

TLUMOČNICE: Y le va a preguntar las preguntas de seguridad.

KLIENT: Sí.

TLUMOČNICE: Y ya después... Se puede usar... Poner su nueva, este, clave. Poner su nueva clave.

KLIENT: Comprendo, comprendo. Me va a disculpar, pero necesitaría... Es que... Va a ser complicado, como no sabía el funcionamiento, necesitaría hacer exactamente esto pero con un usuario nuevo. Le puedo dar un usuario nuevo, ¿señorita? Y me va a disculpar. Porque claro, este carro es (*jméno osoby*), es un directivo nuestro... Pero está lejos y ha delegado en mí. Hacer lo mismo rápidamente, pero con un usuario que voy a ser yo. ¿Puede ser, por favor?

TLUMOČNICE: OK. The thing is, what I need is I need a new username. So if I create a new user name, can I go ahead and do it?

AGENTKA: Once he is logged into his account, he can change the user name if he wants to.

TLUMOČNICE: Sí señor. Que pasa es que una vez que entra a su cuenta, la cuenta en este momento, usted puede cambiar el nom... el nombre de usuario también.

KLIENT: Claro, perro a la cuenta va a entrar (*jméno kolegy*), como le estaba diciendo, y este hombre no sé por qué dio el nombre suyo, por qué no es una persona operativa. Eso es... Entonces claro, él puede cambiarlo pero... Me gustaría recibir a mi ahora el correo directamente, pues para entrar yo ya en la página de Ariba, si es posible. Sin necesidad de hablar con (*jméno kolegy*), quien es nuestro director.

TLUMOČNICE: No, lo que pasa es que ya el correo electrónico se le envió. Una vez que entre a esa página, usted puede cambiar toda la información ehh...

KLIENT: Tiene que cambiar la información, no hay otra manera, vale... vale... Es que es un lío esto... ¿No puedo hacer yo el usuario nuevo? ¿Lo tiene que cambiar (*uživatelské jméno*)? ¿No me puede dar usted a mi acceso a la página como un usuario de la empresa nuestra?

TLUMOČNICE: OK...

KLIENT: Sin necesidad de que lo cambie a (*uživatelské jméno*), ¿por favor?

TLUMOČNICE: OK. So the username, or the... the information will go to (*jméno kolegy*), right?

AGENTKA: Yes.

TLUMOČNICE: Is there any way you can send it to my email?

AGENTKA: Ehh, no. I can only send it to the registered email address, and that is of (*jméno kolegy*).

TLUMOČNICE: Solamente lo puedo mandar al correo electrónico que está registrado.

KLIENT: Vale. Muchas gracias, buenos días.

TLUMOČNICE: Thank you very much.

TLUMOČNICE: Adios, adios.

(*klíent zavěšuje*)

AGENTKA: Anything else I can help with?

TLUMOČNICE: Algo más, señor?

AGENTKA: He hung up.

TLUMOČNICE: OK.

AGENTKA: OK, thank you for your...

TLUMOČNICE: You are welcome. It was my pleasure assisting you, Madam. Thank you for using our services and you have a great day.

AGENTKA: OK, you too then. Thank you.

TLUMOČNICE: Thank you. Bye.

AGENTKA: Bye.

HOVOR: ES_16 AGENTKA: Agentka_6
 DÉLKA: 8:50 TLUMOČNICE: ES_Tlu_14
 PROBLÉM: Klientka nemůže ve svém účtu najít objednávku.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How can I help you?

KLIENTKA: Buenos días, en español, por favor.

AGENTKA: Ehh, one moment please.

KLIENTKA: OK.

AGENTKA: Thank you. I will call a translator, please hold the line.

KLIENTKA: OK.

AGENTKA: Thank you.

KLIENTKA: You're welcome.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
 For Spanish... (*agentka mačká 1*)
 Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
 Please hold for the next available interpreter.
 (*hraje hudbu*)

TLUMOČNICE: This is (*jméno tlumočnice*), Spanish interpreter (*ID tlumočnice*). Is your client on the line or would you need a dial-out?

AGENTKA: Hello, my name is (*jméno agentky*), I am from Ariba. I have the customer with me on the phone. Could you just introduce yourself and ask her how I can assist her?

TLUMOČNICE: Sure.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.

(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNICE: Sí, buenas. Yo soy su intérprete para asistirle con esta llamada. La señorita (*jméno agentky*) está en la línea de Ariba. ¿Cómo le podemos ayudar?

KLIENTKA: Buenas, le habla (*jméno klientky a její společnosti*) en Puerto Rico, nosotros tenemos como clienta a (*název nakupující společnosti*) y ellos nos indicaron que nos habían abierto un PO por \$45000 dólares desde la semana pasada y todavía no lo puedo ver en el sistema.

TLUMOČNICE: Disculpe, ¿de qué compañía es?

KLIENTKA: Nosotros somos (*název klientčiny společnosti*).

TLUMOČNICE: (*název klientčiny společnosti*), gracias.
 My name is (*jméno klientky*) from (*název společnosti*) and I was told they were opening there a PO for, purchase order, for \$45.000 last week. But I still cannot see it, and not open it.

AGENTKA: OK, ehh... I can have a look to see if that PO were... if that PO was sent through our Network. Can also please have her Ariba Network ID number?

TLUMOČNICE: Claro, yo puedo ver entonces si se envió. ¿Me puede dar el número de identificación de Ariba?

KLIENTKA: AN (*číslo*).

TLUMOČNICE: AN (*číslo*).

AGENTKA: Ehm. And does she also have the number of the purchase order?

TLUMOČNICE: ¿Y el número... del PO?

KLIENTKA: 00813988806.

TLUMOČNICE: 00813988806.

AGENTKA: Could you please repeat that for me? That number?

TLUMOČNICE: (*pomaleji*) 00813988806.

AGENTKA: OK, thank you.

TLUMOČNICE: Gracias.
(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: OK. *Ehh...* Is she logged into... into the account?

TLUMOČNICE: ¿Ahora mismo usted está entrando... está dentro de la cuenta?

KLIENTKA: Sí.

AGENTKA: *Ehm.* (*souhlasně*)

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: Is it the account of (*jméno klientčina kolegy*)?

TLUMOČNICE: ¿Es la cuenta de (*jméno klientčina kolegy*)?

KLIENTKA: Sí.

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: OK. Can she please go to the "Inbox"?

TLUMOČNICE: Bien. ¿Puede entrar en la... lo que está en el Inbox? ¿Los... las que llegan?

KLIENTKA: *Ehh...* (*hledá*) estoy tratando de entrar.

TLUMOČNICE: I'm trying to get in.

AGENTKA: OK. (*pauza*)

KLIENTKA: Es que no puedo ver el Inbox.

TLUMOČNICE: I can't see the "Inbox".

AGENTKA: OK. I need her to go to the tab "Orders and Invoices".

TLUMOČNICE: En la pestaña que dice... que son pedidos y facturas... valla a ese, "Orders and Invoices".

KLIENTKA: Hay ese, pero me sale el PO.

TLUMOČNICE: I am there and what comes up is the PO.

AGENTKA: *Ehh...*

KLIENTKA: Voy... voy a intentar entrar otra vez.

TLUMOČNICE: I'm going to try again.

AGENTKA: OK. I need her to be on the "Orders and Invoices" tab and once she's there, she needs to go to the Inbox because the purchaser order is there.

TLUMOČNICE: Entonces, en la pestaña que es de "Orders and Invoices", en esa.

KLIENTKA: Ya estoy en el "Inbox".

TLUMOČNICE: Entonces ahí entra al "Inbox" y ahí va a ver el PO.

KLIENTKA: El PO está ahí, lo que pasa es que hay un cambio de orden por \$45000 dólares adicional a esos 400... 14000.

TLUMOČNICE: Well, the PO... it's there but there is a change... There is a change of the order. It's for 45.000 from 114.

AGENTKA: *Ehh...* just one moment. *Ehh...* I see that the purchase order has been changed... but not to 45.000, it is... Can she tell me which amount she sees there?

TLUMOČNICE: Bueno, yo veo un cambio pero no veo 45.000. ¿Qué cantidad está usted ve ahí?

KLIENTKA: 414.994,59.

TLUMOČNICE: 414.994,59.

AGENTKA: Exactly. That is what I see there. Should this have been changed to 45.000?

TLUMOČNICE: Y eso es lo que yo veo, entonces, ¿eso debió haberse cambiado a 45.000?

KLIENTKA: Sumarle 45.000.

TLUMOČNICE: Add 45.000.

AGENTKA: *Ehh* so it needs to be add... So 45.000 needed to be added to it.

TLUMOČNICE: ¿Ósea que tenían que sumarle 45.000?

KLIENTKA: Sí. Por qué es un cambio de orden.

TLUMOČNICE: Yes. Because there was a change of the order.

AGENTKA: OK. Well in this case what she needs to do is she needs to contact her customer directly and from them the change *ehh...* has not yet been made and she did not receive that yet.

TLUMOČNICE: Bien, entonces, en este caso tendría que comunicarse usted con el cliente directamente, dejarle saber que el cambio no se ha hecho.

KLIENTKA: OK. Por qué ellos dicen que ya está hecho en el sistema, por eso los estaba llamando a ustedes.

TLUMOČNICE: Because they're telling me that it has been made and the change in the system and that's why I was calling you.

AGENTKA: *Ehh* no. This is the same thing that she sees what I can see also.

TLUMOČNICE: No... lo mismo que usted ve, es lo mismo que yo estoy viendo.

KLIENTKA: OK, OK. Muchas gracias. ¿Con quién hable?

TLUMOČNICE: And who was I speaking to?

AGENTKA: (*jméno agentky*)

KLIENTKA: (*komolí jméno agentky*)?

AGENTKA: (*opakuje své jméno*)

TLUMOČNICE: (*opakuje jméno správně*) con una L al final.

KLIENTKA: (*opakuje jméno*)

AGENTKA: OK?

KLIENTKA: Muchas gracias.

AGENTKA: Is there anything else I can help her with?
 KLIENTKA: No.
 TLUMOČNICE: ¿Algo más que puedo ayudar?
 KLIENTKA: No, gracias
 TLUMOČNICE: No, thank you.
 AGENTKA: OK, all right then. You have a nice day.
 TLUMOČNICE: Bien. Muchas gracias y tenga un bon día.
 KLIENTKA: Gracias, igualmente.
 TLUMOČNICE: Thank you, you also. Anything else I can help you with?
 AGENTKA: Ehh no, that would be all for now. Thank you very much.
 TLUMOČNICE: You're welcome. Thank you for your business. You have a great day.
 AGENTKA: OK, you too. Bye.
 TLUMOČNICE: Bye.
 KLIENTKA: Bye.

HOVOR: ES_17 AGENTKA: Agentka_6
 DÉLKA: 9:29 TLUMOČNÍK: ES_Tlu_15
 PROBLÉM: *Klientka chce poslat nabídku ve výběrovém řízení. Před okamžikem však obdržela email, že událost skončila a systém už nepřijímá žádné odpovědi.*

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How can I help you?
 KLIENTKA: Ehh can I talk to someone who speak in Spanish?
 AGENTKA: Let me just check if someone is available. One moment, please.
 KLIENTKA: OK.
 (*pauza*)
 AGENTKA: At the moment, our speakers are not available. Ehh I can call a translator, if it's OK?
 (*ticho*)
 Is it OK if...
 KLIENTKA: Can you repeat?
 AGENTKA: I can call a translator. Can you please stay on the phone?
 KLIENTKA: OK, I will.
 AGENTKA: Thank you.
 (*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)
 AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
 For Spanish press 1. For all... (*agentka mačká 1*)
 Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
 Please hold for the next available interpreter.
 (*hraje hudba*)
 TLUMOČNÍK: Hi, this is (*jméno a ID tlumočnicka*) for Spanish. Is your customer with you or would you need me to call them for you?
 AGENTKA: Hello my name is (*jméno agentky*), I am calling from Ariba. I have the customer with me on the phone. Could you just introduce yourself and ask her how I can assist her?
 TLUMOČNÍK: Yes.
 AGENTKA: Thank you, please go ahead.
 (*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)
 TLUMOČNÍK: Buenos días, yo seré su intérprete para esta llamada. ¿Cómo le podemos ayudar?
 KLIENTKA: Buenos días. Una pregunta: lo que pasa es que estoy participando a una licitación de (*název nakupující společnosti*). Este, estoy participando realmente en dos y cuando fui a montar el archivo me lo cerró. Yo recibí un correo ayer que decía que se cerraba hoy a las 10 de la mañana. Y son las 6 de la mañana y se cerró.
 TLUMOČNÍK: OK. Well, I just have a question. I am... I was trying to submit a file and I received an email before it closes. And I am participating in a licitation for (*název nakupující společnosti*), but it was closed.
 AGENTKA: OK. So she's not able to... send anything anymore to (*název nakupující společnosti*), correct?
 TLUMOČNÍK: Mire, entonces no puede mandar ningún documento a través de (*název nakupující společnosti*)?
 KLIENTKA: No, no, yo no estoy pidiendo ningún documento, estoy diciendo que no alcancé a cargar el archivo
 TLUMOČNÍK: Por eso, ¿usted no puede mandar sus documentos, sus archivos a (*název nakupující společnosti*)?
 KLIENTKA: Exacto, sí, sí.
 TLUMOČNÍK: OK.
 AGENTKA: OK.
 TLUMOČNÍK: Exactly, I was not able to upload any file for (*název nakupující společnosti*).
 AGENTKA: OK. Can I please have her Ariba Network ID number and the document number of the event?
 TLUMOČNÍK: I'm sorry. You need the ID number ...
 AGENTKA: Yes, the ID number that starts with AN and the document number of the event.
 TLUMOČNÍK: OK. Voy a necesitar que me proporcione el número de documento del evento y el número de identificación que empieza con A-N, por favor.

KLIENTKA: OK. El número de documento 356239872 y el número de identificación AN (*číslo*).

TLUMOČNÍK: ¿Perdón, 277?

KLIENTKA: 276.

TLUMOČNÍK: 276, gracias.
The ID number is AN (*číslo*).

AGENTKA: OK, thank you.

TLUMOČNÍK: And the document number is 356239872.

AGENTKA: *Ehm*, thank you. Just one moment, please.

TLUMOČNÍK: Un momento, por favor.
(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: (*jméno tlumočnicka*), can you please repeat the number for me once more?

TLUMOČNÍK: 356239872.

AGENTKA: (*pro sebe*) 872, it's strange.
Can I have her name as well?

TLUMOČNÍK: ¿Cuál es su nombre, por favor?

KLIENTKA: (*jméno klientky*)

TLUMOČNÍK: ¿Perdón?

KLIENTKA: (*jméno klientky*)

TLUMOČNÍK: (*jméno klientky*)

AGENTKA: OK, thank you.
(*pauza, agentka vyhledává*)
Just one more moment, please.

TLUMOČNÍK: Un momento más, por favor.

KLIENTKA: OK.
(*pauza*)

AGENTKA: OK, *ehh...* what actually happened is that *ehh...* the event closed like half an hour ago so *ehh...* she will not be able to... *ehh...* submit any other response to this event unless the... the... she contacts (*název nakupující společnosti*) and asks them to reopen the event so that she can still submit her response.

TLUMOČNÍK: OK, muy bien. Bueno, mire *ehh* señorita, *ehh...* el evento se cerró hace media hora. Y ya no va a poder mandar ningún archivo debido a esto y la única forma es que usted se comunice con (*název nakupující společnosti*) y pida que vuelvan a abrir el evento para que puede usted mandar nuevamente otro archivo. De esa forma lo pueda enviar.

AGENTKA: Can...

KLIENTKA: ¿No hay más nada que hacer?

TLUMOČNÍK: So there is nothing else that I can do?

AGENTKA: No, we cannot reopen the event for her. We need *ehh...* (*název nakupující společnosti*) would need to *ehh...* actually approve of reopening the event so she can still submit her response.

TLUMOČNÍK: No. La única forma es que (*název nakupující společnosti*) apruebe que se vuelva a abrir el evento. De otra forma no puede mandar ninguna otra respuesta.

KLIENTKA: Muchas gracias.

TLUMOČNÍK: Thank you very much.

AGENTKA: Is there anything else that I can help with?

TLUMOČNÍK: ¿Hay algo más en que le puedo ayudar?
(*ticho*)
I do apologize, it seems that she has disconnected the call. Anything else for the interpreter?

AGENTKA: OK, no. That would be all for now. Thank you very much.

TLUMOČNÍK: Have a wonderful day, thank you for using our service.

AGENTKA: All right, you too. Bye bye.

TLUMOČNÍK: Goodbye.

AGENTKA: Bye.

HOVOR: ES_18

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 24:06

TLUMOČNICE: ES_Tlu_16

PROBLÉM: Klient se nemůže přihlásit do svého účtu.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*)...

KLIENT: ¡Hola!

AGENTKA: How may I help you?

KLIENT: Hola, buenos días.

AGENTKA: Buenos días, yo no hablo español. Un momento, por favor.

KLIENT: Sí.

AGENTKA: Thank you.

(*agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)

For Spanish press 1... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: Thank you for calling, my name is (*jméno tlumočnice*), Spanish interpreter (*ID tlumočnice*). Is the customer with you or would you like me to call them?

AGENTKA: Hello (*jméno tlumočnicka*), my name is (*jméno agentky*). I am calling from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you just introduce yourself and ask him how I can assist him?

TLUMOČNICE: Yes, of course.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.
(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNICE: Hola, buenos. Soy un intérprete para la llamada y ¿cómo le podemos ayudar?

KLIENT: Mire, *ehh* estamos ofertando para un... para una oferta para (*název nakupující společnosti*) *ehh*... y bueno, intentando acceder con el nombre de usuario y contraseña y no sé si es que no lo estoy escribiendo bien o si hay un problema, porque no consigo acceder.

TLUMOČNICE: Yes, we're trying to bid on an offer from (*název nakupující společnosti*) but I don't know if the username or the password are incorrect or if there's any... there's any kind of problem.

AGENTKA: OK, so he's not able to log into his account?

TLUMOČNICE: ¿Entonces no puede ingresar a su cuenta?

KLIENT: *Ehh* no, efectivamente, no puedo.

TLUMOČNICE: No, I can't.

AGENTKA: OK. Now can I please have then his user name and also the document number of the event?

KLIENT: OK.

TLUMOČNICE: *Ehh*, sí. Perdón. ¿Me permite su nombre de usuario y el número para el evento?

KLIENT: El usuario, creo que es (*hláskuje emailovou adresu pomocí slov*).

TLUMOČNICE: ¿...tech.es?

KLIENT: Punto E-S, efectivamente. Y el evento es el *ehh*... Aquí le ponen "DOC" y luego una serie números: es 34...445769.

TLUMOČNICE: Confirmo: DOC341445...

KLIENT: No, le repito: es DOC349445769.

TLUMOČNICE: Gracias. ¿Y el... el correo ... el inicio es... (*emailová adresa*), correcto?

KLIENT: (*potvrzuje*)

TLUMOČNICE: OK. Yes *ehh* the user name will be (*hláskuje emailovou adresu*).

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: And the event number is DOC349445769.

AGENTKA: OK, OK good. *Ehh*... I found his account and I have sent him an email to reset his password. Can he please check if he received my email?

TLUMOČNICE: Ya encontramos su cuenta y le he enviado un correo para restaurar la contraseña. ¿Y puede chequear si ha recibido el correo?

KLIENT: Vale. ¿Me podría confirmar a correo lo están enviando?

TLUMOČNICE: Yes, can you confirm to which email address you sent the... the email?

AGENTKA: The same that he gave you.

TLUMOČNICE: El mismo que me dio.

KLIENT: Vale, un segundito.

TLUMOČNICE: One moment.

AGENTKA: OK.
(*pauza, klient hovoří s kolegou*)

KLIENT: No, we haven't.

TLUMOČNICE: No.

KLIENT: Sí, espere un segundo. Vamos a ver si aquí... Un segundito.

TLUMOČNICE: One moment.

AGENTKA: OK.

KLIENT: Sí, ya lo hemos recibido, aquí esta.

TLUMOČNICE: Yeah, we just got it.

AGENTKA: OK, good.

TLUMOČNICE: Muy bien.
(*pauza*)

AGENTKA: Can you please click on the link *ehh* to reset the password?

TLUMOČNICE: ¿Señor, por favor, puede darle clic al enlace que se le envió para restaurar la contraseña?

KLIENT: Sí, un segundito.

TLUMOČNICE: Yes, one second.
(*pauza*)

KLIENT: *Ehm*, vale. Ya... Ya estoy aquí. Está una pregunta... una pregunta.

TLUMOČNICE: OK, I'm... I'm here. I have *ehh*... it appears a question here.

AGENTKA: *Ehh* the secret question? Is it the secret question?

TLUMOČNICE: Es la pregunta...

KLIENT: Yes *ehh*...

KLIENT: Sí. *Ehh* ¿Me puedes pasar directamente? Sin lo de la traducción... ¿Y hablo directamente con ella?

TLUMOČNICE: Claro.

KLIENT: ¿Puede ser?

TLUMOČNICE: He, claro.
(*pauza*)

AGENTKA: Excuse me?

TLUMOČNICE: Oh yes, this is the interpreter:

KLIENT: OK.

TLUMOČNICE: He's saying that he wants to speak directly with you.

AGENTKA: *Ehh* but in English?

KLIENT: *Ehh* OK. Helo, helo. *Ehh* well I'm here and I have the secret question.

AGENTKA: *Ehm*.

KLIENT: But I don't know...

AGENTKA: The answer?

KLIENT: ...who, who... the answer.

AGENTKA: In this case, you can select a new secret question and give an answer to it.

KLIENT: *Ehm*, OK.
(*pauza*)

TLUMOČNICE: Un segundito.

TLUMOČNICE: One second.

KLIENT: One second, please.

AGENTKA: OK, sure.

KLIENT: I'm in my... in my phone and...

AGENTKA: OK.

KLIENT: I'm going to turn on... could be any question, no?

AGENTKA: Yes, you can select a new one.
(*pauza, klient vyplňuje*)

KLIENT: It's going a little bit slow.

AGENTKA: OK.
(*pauza, klient vyplňuje a mluví ke kolegovi*)

KLIENT: I'm trying to open the...

AGENTKA: *Ehm*.

KLIENT: But I... but I can't. This link, but I can't. I don't know why.

AGENTKA: OK.

KLIENT: I... I can see the message and *ehh*... when I click the link, nothing happens.

AGENTKA: OK, let's just try it then. Please go to seller.ariba.com.

KLIENT: One moment, please.
(*pauza*)

KLIENT: seller?

AGENTKA: Seller.ariba.com. It will bring you to the Sourcing login page.

KLIENT: OK, here I am. *Ehh*... I can see here my user name. I click my user name and my...

AGENTKA: So you can...

KLIENT: ...secret number? Yes. OK, what kind of *ehh*... have *ehh*... what...

AGENTKA: So when you typed in seller.ariba.com, it brought you to the login page, correct?

KLIENT: Yes, here I am.

AGENTKA: OK. So you need to enter your user name and the password that you just created.

KLIENT: *Ehm*. And what's *ehh*... *ehh*... my user name, it's a number, no?

AGENTKA: No.

KLIENT: No?

AGENTKA: When you *ehh*... when you created the password, you got a confirmation, right? That the password has been updated for – and then you saw your user name, correct?

KLIENT: No, I can't see anything. I... I... well, I have to type my... my user name here.

AGENTKA: No, the first email that I sent you. When you...

KLIENT: *Ehm*.

AGENTKA: ...selected a new secret question and when you gave answer to it, and then you were asked to create a new password.

KLIENT: Yes, but the problem... the problem is that...

AGENTKA: Once you did that... no, once you did that, then you got a confirmation that the password has been updated...

KLIENT: *Ehm.*

AGENTKA: ...click the link to log in. Click here to log in, right? That is what you got, right?

KLIENT: No *ehh* but the problem is that *ehh* the first email you sent me *ehh* the link, and when I try to... to... use the link, I can't. Nothing happens. Now I can see your message... with my *ehh*... that to... in Spanish to... *ehh*... have a new code. But I can't.

AGENTKA: Were you able to select a new secret question?

KLIENT: No, I wasn't.

AGENTKA: You weren't able to select any secret question.

KLIENT: No. I... I wasn't able to... to *(nesrozumitelné slovo)* in that link.

AGENTKA: All right, let me send you another one then. We're gonna try it again. 'Cause you were not able to change the password?

KLIENT: No, no... I can't... I can't be... well, you sent me an email with a link. And I'm clicking the link, nothing happens. Now I have another one, a new one.

AGENTKA: OK, try it again. Try it again.

KLIENT: OK.
(pauza)
No, nothing happens. How can... wait a second. Let's see... No, I can't.
(pauza)
And I can't...

AGENTKA: Excuse me, excuse me.

KLIENT: And I can't copy this link and... go directly. I can select this to copy. I don't know.

AGENTKA: One moment, let me check it again. So when you click the link, nothing happens.

KLIENT: Yes, nothing happens. And I... I can't select this link and copy it... and paste it.

AGENTKA: *Ehm?*

KLIENT: I can't do anything, here. *(nesrozumitelná slova)*

AGENTKA: One moment, let me just check something here. One second.

KLIENT: *Ehm.*
(pauza)
I'm going to try it to make it *ehh*... from my *(nesrozumitelné slovo)* directly.

AGENTKA: *Ehh*... one second, OK? I am trying to resend you the link again.

KLIENT: *Ehm.*
(pauza, agentka odesílá email)
It is something with my computer... when I try it with my phone *ehh*... I can do it.

AGENTKA: OK, 'cause I tried sending you the link one more.

KLIENT: *Ehm*, OK.

AGENTKA: Did you receive the email that I sent?

KLIENT: *Ehh* let me see. No. Not yet. A new one, no? A third one.

AGENTKA: Yeah, *ehm*.

KLIENT: *Ehm*. No, I haven't.

AGENTKA: Can you check again? *(malá pauza)*

KLIENT: No.
(pauza)

AGENTKA: No new email from me from Sourcing? Sorry, *ehh*... Customer Support?

KLIENT: No, I haven't. But now, well... *ehh*... I can do it now. Well, I'm able to... to get in the link you sent me before with my phone and I have *ehh*... well make a new answer for the question...

AGENTKA: Yeah?

KLIENT: ...a new secret question. Now I am in a new page that *ehh*... it's have the new code. The new...

AGENTKA: Password.

KLIENT: The new password.

AGENTKA: Yeah, can you...

KLIENT: So I can... I will do that. OK.
(pauza, klient se zkouší přihlásit k účtu)

KLIENT: OK, so well... I have a new... a new...

AGENTKA: Password?

KLIENT: The new password.

AGENTKA: OK.

KLIENT: And I the user name is *(emailová adresa)*, no?

AGENTKA: Exactly. So can you try to log in using that user name and password that you created?

KLIENT: Yeah. I'm trying.
(pauza)

AGENTKA: OK, what is happening now?

KLIENT: No *ehh*... sorry, *ehh*...

AGENTKA: OK. *(úsměv)*

KLIENT: I am typing.
(*pauza*)
No, it's wrong. It's telling me it's wrong. I will try again...

AGENTKA: OK, just enter the user name all lower case. All with small letters?

KLIENT: What? Where?

AGENTKA: The user name – try to type it with low... small letters.

KLIENT: Yes, yes. I will do now.
(*pauza*)
OK, here I am.

AGENTKA: *Ehm*.

KLIENT: OK, we did it! (*směje se*)

AGENTKA: OK, so you're in?

KLIENT: Yeah, I'm in and I can see the *ehh*...

AGENTKA: The event?

KLIENT: All the documents and the event, yes.

AGENTKA: OK, all right. Great. Anything else I can help you with then?

KLIENT: No, no. It's OK with this.

AGENTKA: OK?

KLIENT: Thank you very much.

AGENTKA: You're welcome. Have a good day.

KLIENT: Thank you.

AGENTKA: That's all right. Bye bye.

KLIENT: Bye bye.

HOVOR: ES_19

AGENTKA: Agentka_6

DĚLKA: 7:53

TLUMOČNÍK: ES_Tlu_17

PROBLÉM: Klient potřebuje odeslat nabídku v rámci výběrového řízení.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?

KLIENT: Hola, buen día.

AGENTKA: Hello.

KLIENT: Speak Spanish?

AGENTKA: *Ehh* no I don't speak Spanish but I can call a translator. Please stay on the phone.

KLIENT: No, Spanish.

AGENTKA: OK, yeah. Yo no hablo español. Un momento, por favor.

KLIENT: Gracias.

(*agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudbu*)

TLUMOČNÍK: Hello, (*jméno a ID tlumočnicka*) for Spanish. Do you need me to call your customer for you?

AGENTKA: Hello, my name is (*jméno agentky*), I am from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you just introduce yourself and ask him how I can assist him?

TLUMOČNÍK: That's fine, let me know who they are on the line.
(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)

AGENTKA: OK, thank you. You can please go ahead.

TLUMOČNÍK: ¿Buenas?

KLIENT: ¿Hola, qué tal? Buen día.

TLUMOČNÍK: Muy... muy bien, señor. Mira, yo soy el intérprete...

KLIENT: Mira,... (*náhle se zastaví společně s tlumočnickem*)

KLIENT: Hola, buen día. Mira, era para hacerte una consulta ahí tengo que... es una licitación del supermercado (*název nakupující společnosti*), sí. Tengo que cargar el archivo con lo que yo voy a cotizar. Y no entiendo en la página como se hac... Como se realiza eso.

TLUMOČNÍK: Muy bien señor, c... mire cómo le iba a explicar señor. Yo únicamente soy el intérprete para esta llamada. Y que se le puede ayudar, no le entendí, señor.

KLIENT: OK, tengo una licitación de (*název nakupující společnosti*), sí supermercado de (*název nakupující společnosti*) que están acá en Argentina, ¿sí? Tengo que... *ehh* baje el archivo. Enviarles la licitación que termina en 5 horas, sí, pero no sé cómo se anexa el archivo. Cómo se...

TLUMOČNÍK: I have to value... the price but I don't know how to annex the file.

KLIENT: Cómo se...

TLUMOČNÍK: I have to value price but I don't know how to annex the file.

AGENTKA: Is he participating in an event?
(*pauza*)

TLUMOČNÍK: I'm sorry?

AGENTKA: Is he participating in an event?

TLUMOČNÍK: ¿Usted está participando en un evento?

KLIENT: Sí, es una licitación que termina en 5 horas. Yo quiero mandar *ehh...* la licitación.

TLUMOČNÍK: It's gonna end in 5 hours, yeah.

KLIENT: La propuesta.

AGENTKA: Allright, *ehh...* allright, great. *Ehh* can I please have his Ariba Network ID number and the document number of the event so I can go to the event and see what it is that he's talking about?

TLUMOČNÍK: Sorry, Madam. Can you repeat that, please?

AGENTKA: Can I please have his account information, for example his... *ehh*, user ID, if I can have that. And the document number of the event so I can go to his account and look at the event and assist him further.

TLUMOČNÍK: ¿Me permite su número de identificación et usuario?

KLIENT: AN (*číslo*).

TLUMOČNÍK: ¿Es N de Noviembre (*číslo*)?

KLIENT: Sí. A-N... primero es la A. A de Amor...

TLUMOČNÍK: The...

KLIENT: ...N de Noviembre. Gracias.

TLUMOČNÍK: Muy bien. ¿Y cuál es el número de documento del evento?

KLIENT: Es DOC35870239.

TLUMOČNÍK: OK, the user ID is A like Apple, N like Nancy (*číslo*)...

AGENTKA: OK.

TLUMOČNÍK: And the DOC is DOC35870239.

AGENTKA: OK, thank you. Just one moment, please. I'll look for his account now.

TLUMOČNÍK: Voy a buscar su cuenta, un momento.

KLIENT: OK, gracias.
(*pauza, agentka vyhledává*)

AGENTKA: Allright, good. Great, I am in the account. How can I help him?
(*linka tlumočnicka se odpojuje*)

AGENTKA: Hello?
(*ticho*)
Hello?

KLIENT: Hola. ¿Sí?

AGENTKA: Yes? How can I help with this event?
(*ticho*)
Oh, I'm sorry Sir. It's been we lost the translator. *Ehh* I will need to call again. One moment, please.

KLIENT: Disculpe, pero no speak English.

AGENTKA: OK, un momento.

KLIENT: OK.
(*agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

AUTOMAT: A representative will be added to complete your call.
(*hraje hudba*)
(*klient náhle zavěšuje, hovor končí a není dále nahráván*)

HOVOR: ES_20

AGENTKA: Agentka_6

DĚLKA: 19:01

TLUMOČNICE:

ES_Tlu_3

PROBLÉM: Klient potřebuje uživatelské jméno a heslo, aby se mohla přihlásit do systému.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*)...
(*ticho*)
Hello?
(*ticho*)
Hello?

KLIENT: Hola.

AGENTKA: ¿Hola?
(*ticho*)
Hello?

KLIENT: Hola, buenos días.

AGENTKA: Hola, buenos días. Yo no hablo español, un momento, por favor.

KLIENT: *(ke kolegovi)* ¡Habla en inglés! A ver si me ponen con alguien que habla español...

(agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. *(agentka mačká číslo)*
For Spanish press 1... *(agentka mačká 1)*
Please enter your personal code. *(agentka mačká kód)*
Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudba)

TLUMOČNICE: Hello, this is *(jméno a ID tlumočnice)* for Spanish. Is the client there with you or do you need me to dial them for you?

AGENTKA: Good morning, my name is *(jméno agentky)*. I am calling from Ariba. I have the customer with me on the phone. Could you just introduce yourself and ask him how I can assist him, please?

TLUMOČNICE: *Ehm.*

AGENTKA: Thank you, please go ahead.
(agentka přidává klienta do konferenčního hovoru)

TLUMOČNICE: Buenos días, soy un intérprete en español. Estoy hablándole con la señorita *(jméno agentky)* de la compañía Ariba y estamos aquí para asistirle. ¿En qué se le puede ayudar?

KLIENT: Mira hola... buenos días. Yo quería saber para poder entrar en lo de Ariba a través de *(název nakupující společnosti)* que me ha mandado un correo. Necesito el nombre de usuario y la contraseña, no sé si me adjudica algún un nombre de usuario, y pongo lo que me dé la gana.

TLUMOČNICE: OK. Well I've been trying to enter to the Ariba website but I'm not able to.

AGENTKA: *Ehm.*

TLUMOČNICE: Basically what I need is a... username and password but I don't know if I'm supposed to put whatever I want or is it something specific that is designated?

AGENTKA: OK.
(linka klienta se náhle odpojuje)
Hello? Excuse me?

TLUMOČNICE: Again, I'm trying to get into the website for...

AGENTKA: Yes, yes.

TLUMOČNICE: ...I don't know if I should put *ehh* my own user name and password, make something on my own or is there defined something... specific.

AGENTKA: *Ehh* this is me speaking to the... to the translator. It seems that we lost the connection with the... with the customer.

TLUMOČNICE: Oh, no! I'm sorry.

AGENTKA: Yeah. OK. You know what? *Ehh...* I think it's... no. I cannot call back, I'm sorry.

TLUMOČNICE: That's fine, I can maybe go ahead and disconnect, maybe that way if you get a call...

AGENTKA: Or wait, wait, wait... There is a number here. Could you maybe dial this number? *Ehh...*

TLUMOČNICE: *Mmm...* I don't know if I can at this point. Let me check real quick.

AGENTKA: *Ehm.*

TLUMOČNICE: No. If you have a number you can give me...

AGENTKA: *Ehm?*

TLUMOČNICE: I will call to make a call out.

AGENTKA: OK. Let me just try it *ehh...*

TLUMOČNICE: *Ehm.*

AGENTKA: And see if I can connect to him. Can you please stay on the phone?

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: OK, thank you.

TLUMOČNICE: No problem.
(agentka dává tlumočnicki na režim HOLD a vytáčí číslo klienta)

AGENTKA: Hola, buenos días.

KLIENT: Buenas.

AGENTKA: Un momento, por favor.

KLIENT: Sí, pero si van hablar en español y ahora me hablan en inglés. Otra vez son estos...

(agentka přidává tlumočnicki do konferenčního hovoru)

AGENTKA: *Ehh* so I have him again on the phone. Can you please explain to him that we lost connection but if he can still stay on the line while we look for his account?

TLUMOČNICE: OK. *Ehh* sí, buenos señor, la... la llamada se había caído perdona... Lamento la inconveniencia. *Ehh...* Si me espera un momento para buscar la información para usted *ehh...* la información que usted estaba pidiendo.

AGENTKA: OK? Can he please... can he please give us his user... his user name if he can spell it for me, I can look for his account?

TLUMOČNICE: OK. ¿Usted tiene acceso al nombre de usuario en sí? ¿Para poder buscar su cuenta?

KLIENT: No eso lo... eso lo que quiero saber, es el nombre de usuario.

TLUMOČNICE: Well that's what I need to know. I don't know the user name.

AGENTKA: *Hmm*, OK. *Ehh* actually I would need that information from him. Can he maybe tell me if he's trying to access Ariba to participate in an event?

TLUMOČNICE: *Ehh sí... no... Usualmente yo se lo pregunto a usted. Déjeme hacerle una pregunta: ¿Usted está consiguiendo usar Ariba para participar en un evento específico?*

KLIENT: A ver... A mí me manda este enlace para participar en la oferta a través de este... De Ariba para *(název nakupující společnosti)*. O sea.

TLUMOČNICE: OK. Yes, actually I was sent a link *ehh* that I followed in order to participate in an event for *(název nakupující společnosti)*.

AGENTKA: OK, good. Can I then know the document number of the event?

TLUMOČNICE: Me puede dar el número de documento de ese evento, ¿por favor?

KLIENT: Mira... Mira el asunto... Es documento 349445769.

TLUMOČNICE: Yes, the number is 349445769.

AGENTKA: OK. And what is his company's name?

TLUMOČNICE: Gracias. ¿Y cuál es el nombre de su compañía?

KLIENT: *(název klientovy společnosti)*

TLUMOČNICE: Perdón, ¿*(název společnosti)*?

KLIENT: Eso es.

TLUMOČNICE: *Ehm, (název společnosti)*.

AGENTKA: OK, just one moment. I am searching for that event.

TLUMOČNICE: Un momento para buscar ese evento.
(pauza, agentka vyhledává)

AGENTKA: Can I have his name also?

TLUMOČNICE: ¿Y cuál es su nombre? Por favor.

KLIENT: *(klientovo jméno)*

TLUMOČNICE: His name is *(jméno klienta)*.

AGENTKA: *(klientovo jméno)*?

TLUMOČNICE: *Ehm.*
(pauza)

AGENTKA: OK, so I found the account *ehh... (název nakupující společnosti)* created an account for him but we need to register this account on the Ariba Commerce Cloud. So I will send him an email *ehh* with a link to do so.

TLUMOČNICE: Sí, *(název nakupující společnosti)* ha creado una cuenta a usted. Pero hay que registrar esa cuenta con el... lo que se llama Ariba Commerce Cloud. Que es el... el... el sistema centralizado de Ariba. Le voy a mandar un enlace a usted que necesito que usted siga para poder hacer esa...

KLIENT: Vale.

TLUMOČNICE: ...para completar la registraci3n.

KLIENT: Perfecto.

TLUMOČNICE: Y lo voy a mandar por correo electr3nico ya mismo.

KLIENT: Vale, ya te doy mi correo, ¿no?

TLUMOČNICE: You do have my email address, right?

AGENTKA: *Ehh... he – can he also verify his email address then?*

TLUMOČNICE: Me la verifica una vez m3s, ¿por favor?

KLIENT: Sí, mira: *(emailov3 adresa)*.

AGENTKA: *Ehm*, OK. That's the email address i have.

TLUMOČNICE: Sí, es eso que tengo.

KLIENT: Muy bien, gracias.

AGENTKA: I've already sent it, can he check if he received this email?

TLUMOČNICE: OK. Ahora lo acabo mandar, ¿puede revisar si recibió ese mensaje por correo electr3nico?

KLIENT: Vale. Administrador de Ariba. Sí, sí. Ya lo tengo.

AGENTKA: *Ehm.*

TLUMOČNICE: Yes, I do have that. Administrator of Ariba.

AGENTKA: OK, good. Would he like me to stay on the phone while he tries to register this account?

TLUMOČNICE: ¿Quiere que me quede en el tel3fono un momento mientras acabas de registrar esa cuenta?

KLIENT: Vale. Vale, vale.

TLUMOČNICE: All right, perfect.

KLIENT: Vale. Bienvenido... *(čte si pro sebe email)*

AGENTKA: Yes.

TLUMOČNICE: *Ehm.*

KLIENT: Vale. Aqu3 me hace rellenar los datos.

TLUMOČNICE: OK. Now I can put in... fill in here so that I can fill in my information.

AGENTKA: Correct, yes. And then he...

TLUMOČNICE: Correcto.

AGENTKA: And then here he also can decide his user name, if he wants to have it as same as his email address and he can also create a password.

TLUMOČNICE: Sí. Ahí dónde está rellenando sus datos, ahí le van a dar la opción de escoger un user name o nombre de usuario y una contraseña clave. Y puede poner el nombre de usuario como su correo electrónico o lo que quiere usted a poner.

KLIENT: Vale, vale.

TLUMOČNICE: Very well.

AGENTKA: *Ehm.*

KLIENT: Sigo rellenando.

TLUMOČNICE: I'm filling it out.

AGENTKA: OK, good.

TLUMOČNICE: Vale.
(*pauza, klient vyplňuje*)

KLIENT: Ya lo he rellenado y le he dado a "Enviar".

TLUMOČNICE: OK, I filled it out and I hit "Submit".

AGENTKA: Yes, OK.

TLUMOČNICE: Yes, correcto.

KLIENT: Pero me dice que corrija una casilla en rojo. Pero yo no sé qué que poner ahí... "Categorías Servicios y Productos" y "Ubicaciones de Servicios o Expedir A"...

TLUMOČNICE: OK. It's telling me to correct the options that are in red. But I don't know what to put in there. It says categories and service or product.

AGENTKA: *Ehm.*

TLUMOČNICE: And, you know, Service... And I don't know what to put in those.

AGENTKA: *Ehm* OK. Under the "Products and Service Category", he needs to *ehh...* enter a product or service that his company provides. And he can look for that product by clicking on Browser *ehh...* to look for that product.

TLUMOČNICE: OK. Donde dice categoría de servicio y producto tiene que poner *ehh...* que producto vende o qué servicio da su compañía.

KLIENT: Vale.

TLUMOČNICE: Perdón, ¿ubicaciones es su categoría?

KLIENT: Ubicaciones de Servicio es donde yo hago esos trabajos, ¿no?

TLUMOČNICE: Sí, hay una... exacto. Hay una are que le va a dar unas opciones y usted va a abrir ese menu y... lo... Lo puede buscar. Y escoge el que más suele... como... Básicamente como su compañía.
(*pauza*)

KLIENT: Ahora se ha enviado.

TLUMOČNICE: I think everything's there, I just hit send.

AGENTKA: *Ehm.*

TLUMOČNICE: Me acuerdo.

KLIENT: Ya estoy metido en (*název nakupující společnosti*), ¿vale?

TLUMOČNICE: Good, it's there. i think I'm inside of... the (*název nakupující společnosti*) thing.

AGENTKA: All right, great. Anything else I can help with?

TLUMOČNICE: Muy bien, muy bien. ¿Y algo más en que le puedo asistir?

KLIENT: Nada más, nada más. Muchas gracias, ¿vale?

TLUMOČNICE: Nothing else, nothing else. Thank you very much, all right?

AGENTKA: OK, you're welcome. Have a nice day then.

TLUMOČNICE: De nada, señor. Que tenga un muy bonito día. Gracias.

KLIENT: Adios.
(*klient zavěšuje*)

TLUMOČNICE: And thank you, Madam, for your business. So it was my pleasure and... to assist and we do appreciate your business. Anything additional?

AGENTKA: *Ehh* no, that would be all. Thank you very much for your help.

TLUMOČNICE: You're welcome. I'm actually glad you got hold of your customer.

AGENTKA: Yes. (*směje se*)

TLUMOČNICE: Have a wonderful rest of your day.

AGENTKA: OK, you too, thank you.

TLUMOČNICE: Thank you, bye.

AGENTKA: All right, bye bye.

HOVOR: ES_21

DÉLKA: 12:45

PROBLÉM: Klientka se nemůže přihlásit do svého účtu.

AGENTKA: Agetnka_6

TLUMOČNÍK: ES_Tlu_18

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?

KLIENTKA: Hi. I would like to... speak with someone... in Spanish, please.

AGENTKA: OK, please hold the line. I will call a translator, OK?

KLIENTKA: OK, thank you.

AGENTKA: Thank you.

(agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (agentka mačká číslo)

For Spanish... (agentka mačká 1)

Please enter your personal code. (agentka mačká kód)

Please hold for the next available interpreter.

(hraje hudba)

TLUMOČNÍK: Hi, my name is (jméno tlumočnicka), Spanish interpreter (ID tlumočnicka). Is the customer with you or do you need me to make a call?

AGENTKA: Hello (jméno tlumočnicka), my name is (jméno agentky) from Ariba. I have the caller with me on the phone. Could you just introduce yourself and ask him how I can assist him?

TLUMOČNÍK: Certainly, I will be delighted to.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.

(agentka přidává klienta do konferenčního hovoru)

TLUMOČNÍK: Thank you. ¿Aló, buenas?

KLIENTKA: Hola, buenos. Buenos días.

TLUMOČNÍK: Buenas. . Yo soy su intérprete para esta llamada entre usted y el representante. ¿En cuál le podemos ayudar?

KLIENTKA: Hola, mire eh... Mire, he activado mi cuenta en el apartado eh... de Ariba, en el Ariba Sourcing. (pauza) ¿Hola?

TLUMOČNÍK: Sí, le escucho.

KLIENTKA: Sí, vale. Pero previamente había recibido un correo electrónico con una invitación digamos ah, bueno pues, a un proceso, entonces, después de registrarme. Yo quiero entrar en este proceso, en este evento y... no me funciona con la contraseña ni el usuario que yo metí anteriormente.

TLUMOČNÍK: Muy bien, permítame.

Yes, I create an account with Ariba Sourcing, and I've received an email with an invitation for a process. I've registered for that event but when I'm putting my username and password, it's not working.

AGENTKA: OK. Can I have her user ID so I can look for her account?

TLUMOČNÍK: ¿Me podría dar su código de usuario, su user ID, para ver su cuenta, por favor?

KLIENTKA: Sí, el código de usuario es: (emailová adresa). Y el ID tengo que entrar para brindarlo, ¿no?

TLUMOČNÍK: ¿Me digo (emailová adresa)?

KLIENTKA: Sí.

TLUMOČNÍK: ¿Punto?

KLIENTKA: E-S.

TLUMOČNÍK: Gracias.

Yes, the user ID is (emailová adresa).

AGENTKA: Can you spell (první část adresy) for me?

TLUMOČNÍK: ¿Me podría deletrear (první část adresy), por favor?

KLIENTKA: (hláskuje)

TLUMOČNÍK: (hláskuje)

AGENTKA: (jméno tlumočnicka), can you repeat that for me once more?

TLUMOČNÍK: Certainly, (hláskuje pomocí slov).

AGENTKA: Ehm, dot E-S, right?

TLUMOČNÍK: Yes, Madam.

(pauza, agentka vyhledává)

AGENTKA: Ehh I found the account. Ehh... I can send an email to reset the password, if she'd like to.

TLUMOČNÍK: Ya encontré la cuenta. Yo le puedo enviar un correo electrónico para cambiar la clave, para resetearla si así usted lo quiere.

KLIENTKA: No mira, yo estoy poniendo la clave correctamente, pero no entra.

TLUMOČNÍK: No, I'm putting in the correct password but it's not going in.

AGENTKA: OK, so I sent her an email so she can eh... she can try to reset the password and log in again.

TLUMOČNÍK: Muy bien yo le envié un correo electrónico para que usted trate de cambiar la clave y vuelva a entrar, por favor.

KLIENTKA: Ehm, vale.

TLUMOČNÍK: Very well.

AGENTKA: Can she check if she received that email?

TLUMOČNÍK: ¿Puede revisar a ver si recibió el correo electrónico?

KLIENTKA: Sí.

(pauza)

¿Y tengo que poner una nueva contraseña?

TLUMOČNÍK: Do I have to put in a new password?

AGENTKA: Yes.

TLUMOČNÍK: Sí, señora.

(pauza)

KLIENTKA: Vale. Ahora me sale iniciar sesión de nuevo.

TLUMOČNÍK: ¿Perdón?

KLIENTKA: Sí, que me sale que tengo que iniciar sesión.

TLUMOČNÍK: Now it says that I have to start a session.

AGENTKA: What...

KLIENTKA: Pero me da error.

TLUMOČNÍK: It gives me an error.

AGENTKA: Can she... can she please go to seller.ariba.com to log in? I'll spell it for you. It is S as in Sierra, E as in Echo, L as in Lima, L as in Lima, E as in Echo, R as in Romeo, dot, ARIBA – Alpha, Romeo, India, Bravo, Alpha, dot, com.

TLUMOČNÍK: ¿Podría ir a seller.ariba.com? S-E-L-L-E-R, punto, A-R-I-B-A, punto, com, por favor?
(*pauza*)

KLIENTKA: Me redirecciona a otra página.

TLUMOČNÍK: It directs me to another page.

AGENTKA: Yeah, but it should take her directly to a login page.

TLUMOČNÍK: Sí, pero la va a enviar a una página de entrada, de login.

KLIENTKA: OK.
(*pauza*)

Vale, estoy en el perfil de la empresa.

TLUMOČNÍK: OK, I'm in the business profile.

AGENTKA: All right, so she's logged in now. Correct?

TLUMOČNÍK: Entonces, ya puedo entrar, ¿correcto?

KLIENTKA: Puedo entrar, pero no me deja ver la invitación al evento que me mandaron previamente a que yo estuviera registrada.

TLUMOČNÍK: Yes, it lets me but it doesn't let me see the invitation for the event that I got prior to (*nesrozumitelné slovo*).

AGENTKA: OK, which company invited her?

TLUMOČNÍK: ¿Qué compañía la invitó?

KLIENTKA: Ehh (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNÍK: (*název nakupující společnosti*)

AGENTKA: Can I the... can I also have the document number of the event?

TLUMOČNÍK: ¿Me puede dar el número de documento del evento, por favor?

KLIENTKA: Ehh sí. 352721849.

TLUMOČNÍK: 352721849.

AGENTKA: OK, great. Just one moment, I'll log on to the site of (*název nakupující společnosti*) to look for this event.

TLUMOČNÍK: Gracias, un momentito mientras entro en el sitio de (*název nakupující společnosti*) para ver y buscar ese evento.

KLIENTKA: Hmm.
(*pauza*)

¿Es lo mismo el Ariba Discovery que Ariba Sourcing?

TLUMOČNÍK: It's not the same – Ariba Discovery as Ariba Sourcing?

AGENTKA: No, she doesn't have any events in this account. Ehh... so that is why I need to log on the the site of (*název nakupující společnosti*) to see who really has been invited to the event.

TLUMOČNÍK: No, usted no tiene ningún evento en esta cuenta. Es por eso que yo tengo que entrar en el sitio de (*název nakupující společnosti*) para ver quienes han sido invitados al evento.

KLIENTKA: Ehh es que tengo un correo electrónico.

TLUMOČNÍK: I have an email.

AGENTKA: Yes, ehh... But I need to check to whom it was sent.

TLUMOČNÍK: Sí, pero tengo que revisar a quienes fue invitado.

KLIENTKA: Vale. Bueno, ¿me dijo que no era lo mismo? ¿Ariba Discovery que Ariba Sourcing?

TLUMOČNÍK: But you said it was not the same Ariba Discovery as Ariba Sourcing?

AGENTKA: No, it is not the same.

TLUMOČNÍK: No, no es lo mismo

KLIENTKA: Es que yo me registre en Ariba Discovery entiendo.

TLUMOČNÍK: I registered in Ariba Discovery.

AGENTKA: OK, she registered an account but the event was not... or let me put it this way: her account was not invited to the event. Ehh, another colleague has been invited to the event which is (*jméno klientčina kolegy*).

TLUMOČNÍK: Déjame ponérselo de esta manera: usted no fue invitada al evento. Otro colega, (*jméno kolegy*) fue invitado a este evento.

AGENTKA: And...

KLIENTKA: ¿Y el, cómo puede entrar?

TLUMOČNÍK: ¿Perdón?

KLIENTKA: ¿Pero él fue invitado a través de empresa o... en su cuenta personal?

TLUMOČNÍK: But he was invited through the company or through his personal account or email?

AGENTKA: He was invited by (*název nakupující společnosti*) to participate in the event. (*název nakupující společnosti*) created an account for him but this account needs to be registered on the Ariba Commerce Cloud. So what I can do is send an email to him to register his account and then he'll be able to log in and access the event.

TLUMOČNÍK: Él fue invitado por (*název nakupující společnosti*) para hacer parte del evento, pero tiene que registrar a través de Ariba Commerce Cloud. Yo puedo... le puedo enviar a él un correo para que él se registre... para este evento.

KLIENTKA: Bien. *Ehh* mira creo que voy hablar directamente con la fábrica y que ellos lo solucionen, vale.

TLUMOČNÍK: I'm gonna talk directly to the factory so they can solve this. Is that OK?

AGENTKA: If she wants to, she can contact (*název nakupující společnosti*) and ask that she be... her account be invited to the event. That is also a possibility.

TLUMOČNÍK: Sí, otra posibilidad es que usted contacte directamente a (*název nakupující společnosti*) a ver si ellos lo quieren... la quieren invitar al... al evento.

KLIENTKA: Sí, sí. Yo voy a hacer. Gracias

TLUMOČNÍK: I will do that, thank you.

AGENTKA: OK, you're welcome. Anything else I can help with?

TLUMOČNÍK: ¿Cómo habría algo más en que le...

KLIENTKA: No, OK.

TLUMOČNÍK: ...puedo ayudar?

KLIENTKA: No.

TLUMOČNÍK: No, Madam. Thank you very much.

AGENTKA: OK, all right. Thank you. Have a nice day.

KLIENTKA: Thank you.

TLUMOČNÍK: Tenga un buen día.

(klientka zavěšuje)

TLUMOČNÍK: Anything else for the interpreter, Madam?

AGENTKA: Ah, not for now, (*jméno tlumočnicka*). Thank you very much.

TLUMOČNÍK: My pleasure. Thank you very much and we appreciate your business.

AGENTKA: All right, have a nice day.

TLUMOČNÍK: Bye bye.

AGENTKA: Alright, bye.

HOVOR: ES_22

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 12:24

TLUMOČNICE: ES_Tlu_19

PROBLÉM: Klient má dotaz k obsahu výběrového řízení.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How can I help?

KLIENT: Do you speak Spanish?

AGENTKA: Spanish? No, I don't speak Spanish.

KLIENT: But is there somebody who can help me?

AGENTKA: In Spanish, *ehh*... One second please.

KLIENT: OK, thank you.

AGENTKA: You are welcome.

(pauza – agentka zjišťuje, zda je k dispozici španělsky mluvící mluvčí)

I could call a translator, if you'd like to?

KLIENT: ¿Perdón?

AGENTKA: I could call a translator, OK? Please hold the line, OK?

KLIENT: OK, thank you.

AGENTKA: Thank you.

(agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish, press 1... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudba)

TLUMOČNICE: Hello, this is (*jméno a ID tlumočnice*) for Spanish. Do you have a customer with you or did you need me to dial them for you?

AGENTKA: Hello, my name is (*jméno agentky*) from Ariba. I have a customer with me on the phone. Could you please introduce yourself and ask him how I can assist him?

TLUMOČNICE: Thank you, I'm ready.

(agentka přidává klienta do konferenčního hovoru)

AGENTKA: Thank you, please go ahead.

TLUMOČNICE: Buenos, yo soy un intérprete que le asistirá con la representante. ¿En qué le puedo ayudar el día de hoy?

KLIENT: Ah sí, muy amable. Mira estoy participando en una licitación. No sé si lo primero que requieras que un este... te de un número de documento en el que estoy participando.

TLUMOČNICE: I am actually participating in a licitation, I don't know if you need me to give you that number that I have on that paper?

AGENTKA: Yes, please. Can I have the document number and also his ID number, his account ID number?

TLUMOČNICE: Sí señor, ¿me puede dar el número de documento y también por favor su número de identificación de cliente?

KLIENT: Claro que sí. Mira este, mi número de documento es el 343150730. (*malá pausa*)

TLUMOČNICE: Yeah, the number...

KLIENT: Y mi... Mi número de identificación es (*emailová adresa, hláskuje*)

TLUMOČNICE: (*ověřuje, hláskuje zpět*)

KLIENT: (*hláskuje znovu*)

TLUMOČNICE: Gracias.

Interpreter was clarifying information. My document number is 343150730 and my ID number is (*hláskuje emailovou adresu za pomoci slov*)

AGENTKA: Ah yeah. Just *ehh...* that's to you, translator. Can you tell... I'm gonna repeat it once more. Let... let me know if I have it correct. So that's (*hláskuje začátek za pomoci slov*). Is that correct so far?

TLUMOČNICE: Yes, Madam.

AGENTKA: And then (*hláskuje konec*).

TLUMOČNICE: Correct, Madam.

AGENTKA: OK, good. Thank you. I'll look for the account now.

TLUMOČNICE: Permite mi un momento para buscar la cuenta.

KLIENT: Sí, te lo agradezco mucho.

TLUMOČNICE: I really appreciate it.

AGENTKA: OK, no problem.

(*pauza, agentka vyhledává*)

OK, good. I am in the event. How can I help?

TLUMOČNICE: Muy bien, señor. ¿En qué le puedo ayudar?

KLIENT: Mira, la pregunt... La situación es la siguiente: he estado licitando en muchas plantas de (*název nakupující společnosti*) de la empresa continental. Nosotros no más estamos participando en dos: que es la planta de (*jméno první továrny*) y la planta de (*jméno druhé továrny*). Yo ya subí todos mis attachments que necesito. Y a la hora que quiero enviar mis respuestas me... me pide que también suba a documentos adjuntos de todas las plantas en las que no participo que son pues de plantas en Estados Unidos. Y nosotros no tenemos servicios en Estados Unidos. Y entonces mi pregunta es: Tengo a subir un attachment que digan no participamos o que tengo que hacer porque en principio nos preguntaron sí en cuales íbamos a participar. Y nosotros dijimos que nada más en esas dos. Entonces ahorita nos mandan todas. Y yo tengo todo que me piden de las plantas de (*jména dvou továren*). Si embargo cuando mando las respuestas me dice que tengo que llenar las otras 18. Y eso no, nosotros estamos participando más que en las de (*jména jiných továren*).

TLUMOČNICE: The reason I am calling is that we are in a bid for (*název nakupující společnosti*), for the factory. But we are actually only bidding for (*název dvou továren*). What happened is that when I sent the paperwork, all the paper work I have for those two factories, but we are not bidding for the one that is in the United States because we don't have any to do with those. And at the beginning when we put the bid, (*nesrozumitelné slovo*) that we will... we were not going to be participating on the other one. But the problem is that when I try to send information for the 2 we are bidding on, the problem is that it's asking me for the other one. So I don't know what needs to be done, if I just need to put we are not participating on the other one for the United States. So what needs to be done?

AGENTKA: OK. *Ehh* can he tell me in which part of the event it is asking him for... to... to upload information for the United States?

TLUMOČNICE: Señor, ¿en qué parte del evento le está pidiendo que suba la información para lo que son las... la licitaciones de Estados Unidos?

KLIENT: Mira, me lo piden en los puntos del 5.2 al 5.18 que corresponden a las plantas (*továrny v USA*). Por ejemplo, la planta 5.1 es de (*název továrny*), la 5.2 es de (*název továrny*). Esas son... son... Tienen el nombre de la planta.....y yo...

TLUMOČNICE: Señor, un momentito por favor.

It is asking me for those from 5.2 to 5.18 that are the factories that are there. For example 5.1 is (*název továrny*), 5.2 is (*název továrny*) so in every number is a name of that factory that is there.

AGENTKA: OK. *Ehh...* one moment, OK? Let me just check it.

TLUMOČNICE: Un momento para revisarlo.

KLIENT: Eres muy amable.

TLUMOČNICE: Very kind.

(*pauza*)

AGENTKA: 'Cause *ehh...* what he can do, 'cause these are required... *ehh...* one second.

TLUMOČNICE: Un momento.

KLIENT: Sí, gracias. Por lo menos el one second, lo entiendo. (*směje se*)

TLUMOČNICE: The one second I understood.

AGENTKA, KLIENT: (*smějí se*)

KLIENT: Te felicito, hablas un perfecto español y un perfecto inglés.

TLUMOČNICE: Gracias, señor. He's telling me that I speak a perfect Spanish and a perfect English, so I say thank you.

AGENTKA: OK. (*směje se*)

(*pauza*)

OK, now this is how (*jméno nakupující společnosti*) has created the event. If he does not want to... or if he does not have the information for the US office, what he can do is *ehh...* he can attach a file there, for example a Word document and then write in it for example *ehh...* we cannot provide service for example in USA. And then, he can do that for all the places where he sees he needs to attach a file and once he does that, he also needs to send an email to *ehh...* the buyer and let them know that from point 5.2 until 5.18, these are *ehh...* information that he cannot provide because he cannot provide service in America.

TLUMOČNICE: Señor, lo que tendría que hacer es entonces *ehh...* porque esa es la forma en que (*název nakupující společnosti*) creó el evento, entonces, también se tiene que incluir lo que son las oficinas de Estados Unidos, entonces, en cada uno de esos puntos de las oficinas donde usted no va a dar servicio. Lo que usted tiene que hacer es adjuntar un archivo

KLIENT: Muy bien.

TLUMOČNICE: *Ehh...* por ejemplo un documento de Word, nada más, poniéndole de que no podemos proveerles el servicio en Estados Unidos.... y también lo que usted puede hacer es enviar un correo electrónico al comprador diciendo que de los puntos 5.2 al 5.18 usted no puede proveer el servicio en esa... esas fábricas.

KLIENT: Perfectísimo. Muy bien. Y luego una última pregunta: una vez que haya llenado todo eso basta con ponerle enviar las respuestas Enviar la respuesta, aquí abajo hay un botón en español que dice "Enviar la respuesta completa". Y con eso terminaría el evento o ¿tengo que le guardar? (*malá pausa*) ¿Y luego poder enviar la respuesta?

TLUMOČNICE: Very well, I have a question: when I finish all that, at the end there... there is *ehh...* there is something that says send request. So I just need to click that button or do I need to actually save the document?

AGENTKA: If he wants to, he can save it first and then click on the yellow button Submit entire response.

TLUMOČNICE: Lo que puede hacer es guardar primero y después puede hacer clic en el botón amarillo que dice Enviar respuesta.

KLIENT: OK, te lo agradezco muchísimo, son muy amable las dos. Gracias por su tiempo y su servicio, gracias.

TLUMOČNICE: Very well. Thank you very much, very kind from both of you and thank you for your time and your (*nesrozumitelné slovo*).

AGENTKA: You're welcome. Anything else I can help with?

TLUMOČNICE: Algo más....

KLIENT: No, es todo por el momento.

TLUMOČNICE: No, that's everything for now.

KLIENT: Muchas gracias.

AGENTKA: OK, you're welcome.

KLIENT: Bye.

AGENTKA: Have a nice day.

KLIENT: Bye.

AGENTKA: Bye.

TLUMOČNICE: Anything else for the interpreter?

(*klient zavěšuje*)

AGENTKA: Ah no, that would be it for now. Thank you.

TLUMOČNICE: Thank you, we appreciate your business. Have a nice day.

AGENTKA: OK, you too then. Bye bye.

HOVOR: ES_23

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 16:25

TLUMOČNÍK: ES_Tlu_20

PROBLÉM: Klientka se potřebuje připravit na aukci, která za malou chvíli začne.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help? (*pausa*)

KLIENTKA: (*odkašlá si*) ¿Hola?

AGENTKA: ¿Hola?

KLIENTKA: Hola, buenos... buenos días.

AGENTKA: Hola, buenos días. Yo...

AGENTKA: Mire, llama porque...

AGENTKA: *Ehh, ehh...* yo no hablo español *ehh* pero puedo llamar un traductor.

KLIENTKA: Me acuerdo. Sí.

AGENTKA: *Ehh*, un momento, por favor.

(*agentka dáva klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)

For Spanish press 1... (*agentka mačká 1*)

Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)

Please hold for the next available interpreter.

(*hraje hudba, po chvilce linka náhle vypadne; agenka opět vytáčí tlum. linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)

For Spanish press 1... (*agentka mačká 1*)

Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: This is (*jméno a ID tlumočnice*) for Spanish. Is the customer on the line or do you need me to call them for you?

AGENTKA: Hello, my name is (*jméno agentky*). I am from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you just introduce yourself and ask him how I can assist him?

TLUMOČNICE: Sure. I'm sorry, can you tell me again what company name it was?

AGENTKA: Ehh I am from Ariba.

TLUMOČNICE: OK, no problem.

AGENTKA: Thank you.

TLUMOČNICE: Hola, yo seré su intérprete...
(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

... y tengo un representante de la compañía Ariba en la línea. ¿En qué le podríamos ayudar hoy?

KLIENTKA: Ehh hola buenos días. Mire, (*jméno klientky*), ehh... me han mandado un correo para poder entrar en una subasta en directo y me pone que al lado del... a ver si me explico, ehh... que tengo que ver el rango de la oferta en comparación con la competencia. Y no sé cómo mirar eso.

TLUMOČNICE: OK. So... ¿recibistes un correo?

KLIENTKA: Sí. A ver un correo que pone, pone... para utilizar el enlace que se le envió para ir al evento y la sesión iniciara a las 10, ábralo para que vea el rango que tiene su oferta por unidad en comparación con la competencia. Si tiene rango uno, tendrá el neumático, entonces quiero ver el rango que tengo. Pero no sé en dónde verlo.

TLUMOČNICE: Ah OK. Yeah, I'm calling because I received a letter and a mail ehh saying... talking about an event. And it's saying that I have to look for the range that I fall... that I've fallen but I don't see where I can fi... where I can find that. Or the level.

AGENTKA: Ehm, OK. Can he... can she tell me ehh... who invited her to the event and what the event number is?

TLUMOČNICE: ¿Me podrías decir quién la invito a este evento y cuál es el número del evento, por favor?

KLIENTKA: Ehh sí. A ver, el número del evento viene aquí. Ehh... la invitación es de (*název pobočky nakupující společnosti*) a través de... a través de Ariba. Y el número del evento pone aquí que a ver... un momento, por favor. El evento se llama (*název výběrového řízení*).

TLUMOČNICE: OK. ¿Me... me puede decir el nombre otra vez de que la invito?

KLIENTKA: Ehh sí. Ehh es de (*název pobočky nakupující společnosti*) a través de una empresa que se llama Ariba.

TLUMOČNICE: OK, so it's (*název výběrového řízení*) and it says that ehh... the inviting Ariba for something that sounds like (*název pobočky nakupující společnosti*)?

AGENTKA: Ehm. Ehh... which company sent her the invitation?

TLUMOČNICE: ¿Qué compañía le mando la invitación?

KLIENTKA: A ver aquí tiene un correo de... a través de... es que no pone de quien lo envió en realidad, pone, este... (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNICE: OK. It doesn't really say who sent it. Ehh... I didn't quite understand what... what... what.. she read. I can ask her again.

AGENTKA: Ehm.

TLUMOČNICE: ¿Me lo puedes repetir, por favor?

KLIENTKA: Sí, (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNICE: OK, she says (*název nakupující společnosti*).

AGENTKA: OK, (*název nakupující společnosti*), OK. And ehh... what is her user name?

TLUMOČNICE: ¿Me podría decir el nombre de usuario, por favor?

KLIENTKA: Sí, (*jméno kolegy*) es una dirección de correo electrónico.

TLUMOČNICE: OK, Alfredo punto, ¿y cuál fue la parte... la segunda parte?

KLIENTKA: (*hláskuje příjmení kolegy*). Ese es el usuario de la página, a ver yo ya estoy dentro de la página, sabes que nos registramos el viernes y eso que... que la subasta inicial la... la completamos el viernes. Lo que pasa es que hoy nos han vuelto a mandar otra para hacerlo en línea.

TLUMOČNICE: Ah OK. The user name is (*jméno kolegy*) and this page we signed up on Friday for it... ehh we registered.

AGENTKA: The registration? OK. Is... is... is... ehh... is he then currently in his Ariba account?

TLUMOČNICE: ¿Está usted actualmente en la cuenta de Ariba?

KLIENTKA: Sí.

AGENTKA: OK.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: Can he tell me please, on the top right hand corner, there is a number that starts with AN, Alpha, November. Can I have that, please?

TLUMOČNICE: En la parte de arriba de la página a la mano derecha, hay un número o un código que empieza con la letra A-N. ¿Me puede dar ese código?

KLIENTKA: Sí, AN (*číslo*).

TLUMOČNICE: OK, the number is (*číslo*).

AGENTKA: OK, thank you.

TLUMOČNICE: OK, muchas gracias.

AGENTKA: I'm just going to log into the account to look for the event from (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNICE: OK. Voy ahora *ehh...* ver los datos para darle la información.

KLIENTKA: *Ehm*. Sí, de acuerdo.

AGENTKA: OK, I am already in the... in the account. I can see event. *Ehh* does he need assistance how he needs to... go about through this event? Does he need...

TLUMOČNICE: OK. Ya Estoy mirando el evento. ¿Usted necesita asistencia en cómo es que usted tiene que completar este evento?

KLIENTKA: Sí.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: Yes, OK. Now I need him to go to *ehh...* to the event. He needs to go to "Proposals". It's on the top left of his screen. He needs to go to "Proposals".

TLUMOČNICE: OK. En la parte de arriba en la... a mano izquierda, va ver un sitio que dice "Propuesta".

KLIENTKA: Sí.

TLUMOČNICE: OK, yeah.

KLIENTKA: *Ehh...* no lo veo... arriba a la izquierda.

TLUMOČNICE: Top left, I don't see.

KLIENTKA: Sí, estoy esa pestaña, sí. "Propuesta".

TLUMOČNICE: OK, yes. Now I'm there on the... on the Proposal tab.

AGENTKA: OK. And then he needs to go to (*název výběrového řízení*), click on it.

TLUMOČNICE: OK. Tiene que pensar ahí dónde dice (*název výběrového řízení*).

AGENTKA: Ah sorry.

KLIENTKA: Hay ahí...

AGENTKA: Number 1.

KLIENTKA: Número 1 o número 2? Perdone, perdone.

TLUMOČNICE: Aha.

KLIENTKA: ¿Sí?

TLUMOČNICE: Sí... this is the interpreter: did you clarify that to be event number 1?

AGENTKA: Exactly, (*název výběrového řízení*) number 1.

TLUMOČNICE: Sí, disculpe, era número 1, por favor.

KLIENTKA: Eso, número 1. Sí. Y ahí... ya, ya... ahí ya estoy adentro. Ahí... Ahí sí que he entrado.

TLUMOČNICE: OK, I'm in now.

AGENTKA: All right, good. Now *ehh* basically there is a "Checklist", right? She or he needs to go through the "Checklist". So he already reviewed the event details, he reviewed and accept prerequisites, so the next step is he needs to do is select the lots if he wants to participate in.

TLUMOČNICE: OK. Ahí vas a ver una lista de control. Ya completo usted...

KLIENTKA: Sí.

TLUMOČNICE: ...la primera parte, lo que tiene que usted seleccionar ahora es el que usted quiere participar.

KLIENTKA: A ver, ahora se me ha salido, esperece. Un momento por favor.

TLUMOČNICE: Hold on just one second.

AGENTKA: *Ehm*.

KLIENTKA: Y que me sale arriba, a ver, yo ya he descargado, *ehh...* bueno, aquí pone una pestaña que pone "Descargar contenido", y yo ahí no le he dado. Y es que aquí no me sale más nada para seleccionar eso. Estoy, estoy en una parte, sabes que pone "Revisar los detalles de evento"...

TLUMOČNICE: OK, she sees...

KLIENTKA: ...eso ya lo he hecho, los prerequisites también los he aceptado. Y ahora tengo una parte que pone "Seleccionar lotes".

TLUMOČNICE: OK, I can see...

KLIENTKA: Y es ahí...

TLUMOČNICE: I did the prerequisites, now it says select.

AGENTKA: "Select the Lots", yes. That's what she needs to do or he needs to do.

TLUMOČNICE: Aha. Ahí mismo tiene que seleccionar el lote.

KLIENTKA: Pero ahí me sale ya después cuando, cuando los seleccione porque aquí me salen todas las pujas que hemos hecho. Cuando yo ya seleccione, ¿esto me sale en el estado en el que están?

TLUMOČNICE: I....

KLIENTKA: A ver la cosa es que también el correo.

TLUMOČNICE: Aha, un momentito. Well when I select there, it's asking... it's saying (*neidentifikovatelné slovo*).

AGENTKA: Wh... what is it saying? Excuse me.

TLUMOČNICE: Cuando usted los selecciona, ¿qué es lo que le está haciendo?

KLIENTKA: *Ehh...* Que me tiene que poner si está en estado uno es que nos han aceptado nuestra puja. ¿Vale?, y si tiene otro número es que no nos lo han aceptado. Entonces quisiera saber si ponen el número uno o donde lo ponen para poder volver a pujar sobre la misma... el mismo artículo.

TLUMOČNICE: OK, it is saying,...

KLIENTKA: ¿Me he explicado?

TLUMOČNICE: Aja, me parece, déjame tratar a ver si le explico bien. (*směje se*)
It's saying stage 1, that means it hasn't been accepted yet?

AGENT: *Ehm?* The thing is *ehh...* he needs to basically select the lots here that he wants to participate in and then submit these selected lots.

TLUMOČNICE: OK, lo usted tiene que hacer es que usted tiene que seleccionar los lotes en la cual usted quiere participar y después someterlos.

KLIENTKA: Ya... pero si yo envió los lotes, si haber hecho la puja. No hace la puja. Y yo antes tengo que ver si el artículo sobre el que... porque si ya tengo el artículo, no quiero pujar una cantidad más elevada, me explico, y necesito saber si ese artículo ya lo tenemos o... o... hay que pujar y más dinero

TLUMOČNICE: OK. They wanna... she wants to know if they need to bid more.

AGENTKA: If they need to bid more? I don't understand fully what she means. Here in this part, these are the lots that are available for bidding. Now she needs to decide which lot she wants to participate in and select them. And then she will... she can move on to number 4 where she can enter her prices for the bid. For the... the... the lot.

TLUMOČNICE: OK, así que primeramente, usted tiene que seleccionar el lote que usted...

KLIENTKA: Sí.

TLUMOČNICE: ...quiere. Después que usted haga eso, entonces, le va a permitir entrar en el número 4 dónde ahí es que uno pone la cantidad.

KLIENTKA: *Ehm*, vale. (*nedůvěřivě*) Entonces seleccione y ¿le voy enviar a lotes seleccionados? A ver y ahora me sale... *ehh...* enviar pujas, aquí me sale... a ver, aquí me salen los articulas con los que he pujado con el precio que yo he puesto y la cantidad.

TLUMOČNICE: OK, no I'm looking at the item that I bid on and the... and the amount.

AGENTKA: *Ehm*. Correct.

TLUMOČNICE: OK, correcto.

AGENTKA: So when...

KLIENTKA: Ahora...

AGENTKA: So right now he... she needs to wait *ehh...* for the event to open. After 14 minutes, then it will be open. Then she can enter the prices online again, OK?

TLUMOČNICE: OK. Entonces ahora tiene que esperar que el evento abra en 14...

KLIENTKA: Ah, vale.

TLUMOČNICE: OK, usted ahora tiene que esperar que el evento abra en 14 minutos, entonces puede ver.

KLIENTKA: Sí. De acuerdo.

TLUMOČNICE: OK.

KLIENTKA: Vale. Muchas gracias entonces.

TLUMOČNICE: Thank you very much.

AGENTKA: *Ehm*. Anything else I can help with?

TLUMOČNICE: ¿Hay otra cosa en que le podríamos ayudar?

KLIENTKA: *Ehh* no, a mismo no, muchas gracias.

TLUMOČNICE: No, not right now. Thank you very much.

AGENTKA: OK, all right. Thank you then for calling. Have a nice day.

TLUMOČNICE: OK. Muchas gracias por llamar.

KLIENTKA: Vale, yo puedo colgar. (*směje se*)

TLUMOČNICE: Yeah, I can...

KLIENTKA: Muchas gracias.

TLUMOČNICE: OK, thank you. Anything else I can help you with?

(*klientka zavěšuje*)

AGENTKA: *Ehh* not right now. Thank you very much.

TLUMOČNICE: OK, thank you for using our services.

AGENTKA: OK, have a nice day.

TLUMOČNICE: OK, you too.

AGENTKA: Bye.

HOVOR: ES_24

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 8:53

TLUMOČNICE: Es_Tlu_13 a ES_Tlu_8

PROBLÉM: *Neznámý, klientka se odpojila.*

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?
(*ticho*)

Hello?

KLIENTKA: Hello.

AGENTKA: Yes, hello. My name is (*jméno agentky*)...

KLIENTKA: Hello.

AGENTKA: How may I help you?

KLIENTKA: Hello. I call from Spain for *ehh... ehh...* creation of new password for *ehh...*

AGENTKA: Ehm. (*souhlasně*)

KLIENTKA: Internet. Ehh... for (*název nakupující společnosti*) in Portugal.

AGENTKA: OK, so you need a password reset to access your account?

KLIENTKA: Ehh... are any people who speak Spanish?

AGENTKA: OK, please hold the line. I'll call a translator, OK?

KLIENTKA: OK, thank you.

AGENTKA: Thank you.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)

For Spanish... (*agentka mačká 1*)

Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)

Please hold for the next available interpreter.

(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: Thank you for calling, my name is (*jméno tlumočnice*), Spanish interpreter (*ID tlumočnice*). Is your customer on the line or do you need me to call them for you?

AGENTKA: Hello, my name is (*jméno agentky*), I am from Ariba. I have a customer with me on the phone. Could you please introduce yourself and ask her how I can assist her?

TLUMOČNICE: Sure.

AGENTKA: Thank you.

(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

Please you can go ahead.

TLUMOČNICE: ...en que le podemos ayudar?

KLIENTKA: Hola, buenos días. Mira, nosotros vamos a participar en una subasta, este viernes. Y nos acaban de mandar un e-mail para crear el... la contraseña y el usuario para hacer una prueba esta tarde.

TLUMOČNICE: Oh, yes. I was calling because I am participating...

KLIENTKA: Es que escucho absolutamente nada.

(*linka tlumočnice se náhle odpojuje*)

¿Hola?

AGENTKA: Hello, I'm sorry. We lost the translator. I need to... I need to call again. One moment please.

KLIENTKA: Thank you.

AGENTKA: Thank you.

(*agentka dává klientku na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)

For Spanish, press 1... (*agentka mačká 1*)

Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)

Please hold for the next available interpreter.

(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: Hello, this is (*jméno tlumočnice*), Spanish interpreter (*ID tlumočnice*). Is your client or patient with you on the line or do you need me to place a dial-out for you?

AGENTKA: Hello. My name is (*jméno agentky*), I am from Ariba. I have the customer with me on the line. We previously had a translator but the line got disconnected. Can you please apologize for that and ehh... can you ask her please how I can assist her?

TLUMOČNICE: Yes.

AGENTKA: Thank you.

(*agentka přidává klientku do konferenčního hovoru*)

Thank you, please go ahead.

TLUMOČNICE: Ah sí, yo soy un intérprete en español para usted... usted y (*jméno agentky*)... de Ariba. Me disculpo porque la intérprete se desconectó. ¿Y cómo le puedo ayudar?

KLIENTKA: Estamos preparando una subasta para el viernes. Necesitaba que me crearan una contraseña, me han dado este teléfono para esto.

TLUMOČNICE: Ehh yes I'm ehh... preparing ehh some fields ehh for Friday and I need some ehh... pin... pin numbers for... for that. That's the reason I am calling.

AGENTKA: Which number does she need?

(*linka klientky se náhle odpojuje*)

TLUMOČNICE: She needs a password.

AGENTKA: A password, OK. Can she tell me please what her user name is?

TLUMOČNICE: ¿Y me puede decir cuál es su nombre de usuario?

AGENTKA: Let me see... apparently we lost her also. Ehh... Can you please hold the line? I'll try the number, yeah?

TLUMOČNICE: Sure.

AGENTKA: Thank you.

(*agentka dává tlumočnici na režim HOLD a vytáčí klientku*)

MENU: Bienvenido a (*název společnosti*). En breves momentos atenderemos su llamada. Si conoce el número de extensión, por favor, márkuela, de lo contrario, espere. Gracias.

Welcome to (*název společnosti*). In a few moments, we will answer your call. If you know the extension number, please, dial it now. If you don't, please hold the line. Thank you.

(*hraje hudba*)

OPERÁTORKA: (*název společnosti*), ¡buenos días!

AGENTKA: *Ehh...* one moment please.

OPERÁTORKA: Sí.

AGENTKA: Thank you.

(*agentka přidává tlumočníci do konferenčního hovoru*)

Ehh so I have the cu... the supplier on phone. Can you please ask maybe if she was the one that we spoke earlier to?

TLUMOČNICE: Yo soy...

OPERÁTORKA: *Ehh...* one minute, please. One minute, please.

(*operátorka dává agentku a tlumočníci na režim HOLD, hraje hudba*)

DÁMSKÝ HLAS: Hello?

AGENTKA: Hello.

TLUMOČNICE: Hello, this is (*jméno tlumočnice*), Spanish interpreter (*ID tlumočnice*). Are you still with me now?

AGENTKA: Yes, I am.

TLUMOČNICE: Ah sí, yo soy el intérprete en español. Tengo a (*jméno agentky*) de parte de Ariba en la línea. ¿Usted es la persona con quién estábamos hablando ahorita?

DÁMSKÝ HLAS: No, era una compañera, pero ¿con quién quiere usted hablar?

TLUMOČNICE: She's saying no, it was with her co-worker. But who would you like to speak to?

AGENTKA: That's the thing, we didn't get the name because the line got disconnected.

TLUMOČNICE: Es que no tuvimos el nombre porqué la línea se desconectó.

DÁMSKÝ HLAS: ¿Ah pero sobre qué quieren hablar o qué quieren preguntar? Es que si no sé con quién pasarles.

TLUMOČNICE: But what would you like to ask? Or who would you like me to transfer you? But this is not... I'm not gonna... I don't know who *ehh* I need to transfer you to.

AGENTKA: Exactly, OK. *Ehh...* That's OK, we don't have a num... we don't have a name. *Ehh* we know that it was in regard that the person needed assistance. *Ehh* since we don't have any information, I *ehh...* it's that we end the call and that person will call back then.

TLUMOČNICE: Ah sí, es que no tenemos *ehh...* el nombre porque la persona estaba preguntando por ayuda, pero a lo mejor esta persona llama otra vez. Pero gracias.

DÁMSKÝ HLAS: Ah, muy bien. Pues venga, gracias a ustedes. Hasta luego.

TLUMOČNICE: Well, thank you.

(*dáma zavěšuje*)

Is there anything else I can help you with today, Madam?

AGENTKA: *Ehh* no, that would be it for now. Thank you very much.

TLUMOČNICE: Thank you, bye bye.

AGENTKA: OK then, bye bye.

HOVOR: ES_25

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 14:16

TLUMOČNÍK: ES_Tlu_25

PROBLÉM: Klient odeslal v rámci výběrového řízení svou nabídku s cenami. Ty se ale nezobrazují.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How can I help?

KLIENT: ¿Puede ser en español or speak in English?

AGENTKA: *Ehh...* I don't speak Spanish but I can call a translator, if you'd like to.

KLIENT: So it's have to be in English, no?

AGENTKA: If it's possible, we can speak in English. But if not, I can also call a translator.

KLIENT: *Ehh...* en español, por favor.

AGENTKA: OK, un momento, por favor.

(*agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)

For Spanish, press 1... (*agentka mačká 1*)

Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)

Please hold for the next available interpreter.

(*hraje hudba*)

TLUMOČNÍK: Thank you for calling, my name is (*jméno tlumočnicka*), Spanish interpreter (*ID tlumočnicka*). Is the customer with you or do you need me to place a call?

AGENTKA: *Ehh* good morning, my name is (*jméno agentky*), I am from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you please introduce yourself and ask him how I can assist him?

TLUMOČNÍK: Sure.

(agentka přidává klienta do konferenčního hovoru)

AGENTKA: Thank you, please go ahead.

TLUMOČNÍK: Buena, voy a ser su intérprete. Yo voy a traducir el español a la persona que habla inglés. Hablas con (*jméno agentky*) de Ariba... ¿En que le podemos ayudar?

KLIENT: Ehh, mira... Ocurre lo siguiente. Estoy poniendo los precios en la plataforma de Ariba para un concurso que estamos haciendo para Ariba. Y... El problema es que entramos en el menú, demos culpas y nos salen toda la oferta que hemos realizado. Pero el cliente nos ha llamado y no aparecen los precios en la plataforma. No sé si hay algún botón en grabar oferta o algo así... Pero no... No aparece.

TLUMOČNÍK: OK, ¿los precios? ¿Los precios no se muestran?

KLIENT: Eso. Nosotros vamos a "Revisar Detalles del Evento", y en el menú aparecen rutas... Y aparece todo lo que hemos ofertado. Lo vemos perfectamente en la plataforma, pero el cliente nos ha llamado y nos dicen que no... Que no aparece en nuestra oferta. Entonces no sé si estamos haciendo algo mal o... No sé. A ver si nos ayudaban.

TLUMOČNÍK: OK, un momento.

Just ehh... well we have entered the prices and the event itself... we are... we went to the event and we went to the menu that says... menu that says lots. And we can see all the information but the client is telling us... called us... he just called us that stating that the prices are not showing. So that our offer is not showing. So we'd like you to... to... to help us.

AGENTKA: OK. Can he please tell me ehh... what his Ariba Network ID is and also the document number of the event?

TLUMOČNÍK: Señor, ¿me podría decir cuál es su identificación de la red de Ariba y también el número de documento que envió?

KLIENT: Yo le voy diciendo el número de documento. Creo está aquí... 359794954. (*malá pausa*) Y...

TLUMOČNÍK: Y el... la identificación de Ariba?

KLIENT: Ehh... (*emailová adresa, hláskuje*). ¿Y la clave, la necesita?

TLUMOČNÍK: No. Deme un momento.

The Ariba Network Number or ID is (*hláskuje emailovou adresu pomocí slov*).

AGENTKA: OK, thank you very much. Can I also...

TLUMOČNÍK: And the document, the document number?

AGENTKA: Ehm.

TLUMOČNÍK: The document number is 359794954.

AGENTKA: OK, thank you very much. I'll look for his account now. One moment, please.

TLUMOČNÍK: Muy bien, muchas gracias. Deme un momento, voy a buscar su cuenta.
(*pausa, agentka vyhledává*)

AGENTKA: Just one more moment, OK?

TLUMOČNÍK: Un momento más, por favor.

KLIENT: Sí.
(*pausa*)

AGENTKA: I'm just checking the event also on the side of the customer.

TLUMOČNÍK: También estoy revisando el evento en el sitio del cliente. Un momento, por favor.
(*pausa*)

AGENTKA: I will tell him. Actually, what happened is that ehh... he may have answered the questions but he probably did not submit it in time. That is why ehh... it is not showing on the buyer's side.

TLUMOČNÍK: Sí señor. Parece que este... que lo que sucedió es lo siguiente: Usted entró todas las preguntas pero no hizo el submit... O bien... No reflejó la... No las posteó, no las envió a tiempo. Por eso...

KLIENT: ¿Cómo qué no? ¿Pero cómo que no se envió a tiempo? Si lo hice yo la semana pasada y... lo mande... ¿Dónde se envía? ¿Cuál es la opción para enviar? Si esto se envió, ¿Cuándo se ha enviado? De... Que no hemos enviaron tarde cuando lo mandaron...

TLUMOČNÍK: Why...

KLIENT: Cómo puede...

TLUMOČNÍK: Why did you say that I did... I submitted... I didn't submit on time because ehh... we did it last week. And where do we have to submit it?

AGENTKA: Well the thing is, once he entered the information, he also needed to click on the button to submit his response. Because if he doesn't click on that button, the information will stay in his account but it will not be sent to the customer.

TLUMOČNÍK: No señor, Es que una vez que usted ingresa la información, se tiene que darle clic... O pulsar con el ratón el botón que dice Submit o... Básicamente...

KLIENT: ¿Pero qué botón de Submit? ¿Cuál? ¿Enviado? Sí, pero está enviado en este momento... Porque aquí aparece como enviado. Es que no sé yo... ¿Cuándo lo hemos enviado? ¿Qué fecha tienen ustedes para decir que lo hemos mandado tarde? Porque lo tenemos enviado...

TLUMOČNÍK: Here it appears as sent. And we have already sent it. Ehh... what is... what is the debate that you have. Why do you say that we didn't send it on time?

AGENTKA: Because why I'm saying that is because there is no information ehh... that it was sent the customer. Even if he would go to the "Response History", he will see that ehh... there is no ev... there is no information. He only responded to the "Prerequisites" but his other information, his other response to the rest of the event was not sent.

TLUMOČNÍK: Sí señor, decimos eso porque no hay información que se haya enviado. Sabe, la información no se mandó... No se envió. Si usted va al historial de respuesta, los prerrequisitos si están, pero el resto de las respuestas o información del evento no fue enviado.

KLIENT: Pero si yo lo tengo aquí puesto como enviado. ¿Cómo me dice que no se ha enviado? Me dice que se ha enviado tarde y ahora me dice que no se ha enviado. Perdóneme, pero no entiendo nada. Voy a decir que me llame otra persona en inglés porque esto es un poco latoso. A ver si se pueden enterar. ¿De acuerdo? Vamos, a dejarlo ahí. Porque si no se puede hacer nada, no sé si (*název nakupující společnosti*) puede hacer algo. Pueden hacer algo para recibir nuestra oferta que está enviada en este momento, o pueden hacer nada.

TLUMOČNÍK: But I have it here that it was sent on time. *Ehh...* and that it was sent. So it's *ehh...* kind of difficult here, I'd probably better take someone that speaks English...

KLIENT: Aquí está...

TLUMOČNÍK: ...so you can explain him better and if you can... can you do something about this in order to send it to... to... have the information there?

AGENTKA: What he can do, because right now the event is in "Pending Selection", which means that he can no longer submit any response to the event *ehh...* he can contact (*název nakupující společnosti*) and ask them to *ehh* reopen the event so he can still *ehh* submit his response.

TLUMOČNÍK: This is the... the interpreter speaking: this is the second time you said (*název nakupující společnosti*)?

AGENTKA: Yeah, that is the name of the customer.

TLUMOČNÍK: OK. Sí señor, lo que puede hacer en esto momento...

KLIENT: Yeah.

TLUMOČNÍK: ...está en pendiente de selección. Eso significa que no se puede cambiar o se le puede mandar información ahora. Entonces, lo que recomiendo es que contacta a (*název nakupující společnosti*) para que abran el evento y entonces ya le pueda enviar esta información nuevamente.

KLIENT: ¿Y esto usted cree que es posible? ¿Qué lo abra (*název nakupující společnosti*) el evento? ¿Para nosotros?

TLUMOČNÍK: Do you think... do you think that this will be possible to (*název nakupující společnosti*) to reopen this event for us?

AGENTKA: Yes, of course. If they would ask them to reopen it then... then they can always reopen it.

TLUMOČNÍK: Sí, claro. Pues si ustedes se lo piden, ellos siempre van a poder *ehh...* Poderlo abrir.

KLIENT: Vale, pues sí... Voy hablar con (*název nakupující společnosti*) a ver si me lo pueden abrir y podemos mandarle las condiciones. Y si hay duda que le llamen... Muchas gracias.

TLUMOČNÍK: OK, I'm going to talk to (*název nakupující společnosti*) to see if they can reopen it and then we'll send the information with terms and conditions. Thank you very much.

AGENTKA: Allright, OK then. You're welcome.
(*klient zavěšuje*)

AGENTKA: OK, thank you very much for your assistance.

TLUMOČNÍK: Thank you very much for using our services.

AGENTKA: OK then, you have a nice day then.

TLUMOČNÍK: Same to you, goodbye.

AGETNKA: OK, bye bye.

HOVOR: ES_26

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 6:23

TLUMOČNICE: ES_Tlu_20

PROBLÉM: Klientka se nemůže přihlásit do svého účtu.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is (*jméno agentky*). How may I help you?

KLIENT: *Ehh*, hola. No entiendo... el inglés. ¿Podría ese *ehh* traducir en el castellano?

AGENTKA: Buenos días, yo no hablo español. Un momento, por favor.

KLIENT: Gracias.
(*agentka dáva klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku*)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (*agentka mačká číslo*)
For Spanish press 1. For all other... (*agentka mačká 1*)
Please enter your personal code. (*agentka mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(*hraje hudba*)

TLUMOČNICE: Hi, this is (*jméno a ID tlumočnice*) for Spanish. Is your customer with you or did you need me to dial them for you?

AGENTKA: Hello my name is (*jméno agentky*), I am from Ariba. I have the customer with me on the line. Could you just introduce yourself and ask him how I can assist him?

TLUMOČNICE: Sure.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.
(*agentka přidává klienta do konferenčního hovoru*)

TLUMOČNICE: Buenos, gracias por haber esperado, yo soy la intérprete de la señorita (*jméno agentky*) que se encuentra en la otra línea de Ariba. ¿Con lo que se le podría asistir el día de hoy?

KLIENT: Ehh pues... lo primero muchas gracias por atender nos. Ehh... tenemos un problema para meternos en la página de *(název nakupující společnosti)*. Estamos iniciando la sesión en Ariba y... y bueno, la contraseña.....no sé por qué motivo... o se nos ha confundido a la hora de cambiar, o vamos... en fin, no conseguimos entrar.

TLUMOČNICE: OK. Un momentito por favor para poder interpretar.
OK, well thank you for helping me. I'm calling because we're having a problem connecting to Ariba. Ehh... I'm not sure if it's, you know, the password that needs to be reset but we... we're having problems logging in.

AGENTKA: OK, no problem. I can help him with that. Ehh... can he please tell me what his user ID is? If he can he spell it for me please?

TLUMOČNICE: OK, no hay problema, yo le puedo ayudar con eso. ¿Me puede deletrear el nombre de usuario, por favor?

KLIENT: Sí, *(hláskuje emailovou adresu)*.

TLUMOČNICE: OK. Solo para verificar, es: *(hláskuje pomoci slov)* ¿Está correcto?

KLIENT: Sí, correcto.

TLUMOČNICE: Gracias. OK, the user ID is *(hláskuje pomoci slov)*

AGENTKA: OK, thank you. Ehh, just one moment please, I'll look for his account.

TLUMOČNICE: OK, un momento, que busco su cuenta.

KLIENT: Ehm. *(souhlasně)*
(pauza, agentka vyhledává)

AGENTKA: OK, good. I found his account. It was locked. I will unlock it for him and I am sending an email right now so that he can reset the password.

TLUMOČNICE: OK, lo encontré, entonces estaba loqueado. Ya se lo he acabado desbloquear, desbloquear, disculpe, y le estoy enviado un correo electrónico para que pueda recuperar la contraseña.

KLIENT: Aha, muchísimas gracias.

TLUMOČNICE: OK, thank you very much.

AGENTKA: Can he maybe check to see if he received that email?

TLUMOČNICE: ¿Puede chequear para ver si ha recibido el correo electrónico, por favor?

KLIENT: Sí, un segundito.

TLUMOČNICE: Yeah, just a second.

AGENTKA: OK.
(pauza)

KLIENT: Aquí lo tengo.

TLUMOČNICE: I got it.

AGENTKA: OK.
(pauza)

KLIENT: Y creo que me pone. "Su solicitud para restablecer la contraseña de Ariba Commerce Cloud ha sido procesada, para usted completar el proceso de restablecimiento de contraseña haga clic en el enlace que tengo abajo," ose que... bueno, muchas gracias, ehh?

TLUMOČNICE: To log in, I will just need to reset the password with Ariba, I just click on the link at the bottom and I do thank you very much.

AGENTKA: OK, great. Is there anything else I can help with?

TLUMOČNICE: Muy bien. ¿Hay alguna una otra cosa más que le puedo ayudar?

KLIENT: No, muchísimas gracias.

TLUMOČNICE: No, thank you very much.

AGENTKA: OK then. You have a nice day.

TLUMOČNICE: Que tenga un buen día.

KLIENT: Sí, igualmente. Muchísimas gracias.

TLUMOČNICE: Yes, same to you. Thank you very much.

AGENTKA: OK, thank you. Bye.

TLUMOČNICE: Gracias. Bye.

KLIENT: Bye.
(klient zavěšuje)

TLUMOČNICE: Is there anything else I could help with today?

AGENTKA: Ah no, it will be it for now. Thank you very much.

TLUMOČNICE: Thank you for using our services, you have a great day.

AGENTKA: OK, you too. Thank you. Bye.

TLUMOČNICE: Bye bye.

HOVOR: ES_27

AGENTKA: Agentka_6

DÉLKA: 3:48

TLUMOČNÍK: ES_Tlu_23

PROBLÉM: Neznámý, hovor nebyl kvůli velké ozvěně realizován.

AGENTKA: Thank you for calling Ariba Customer Support, my name is *(jméno agentky)*. How can I help you?

KLIENT: ¡Hola, muy buenos días!

AGENTKA: Hola, buenos días. Ehh... yo no hablo español, un momento por favor.

KLIENT: OK.

(agentka dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine Solutions. Please enter your 6-digit client ID. (agentka mačká číslo)

For Spanish... (agentka mačká 1)

Please enter your personal code. (agentka mačká kód)

Please hold for the next available interpreter.

(hraje hudbu)

TLUMOČNÍK: Hi, this is (jméno tlumočnicka) speaking, interpreter (ID tlumočnicka) for Spanish. Is your client on line or do you need a third-party dial-out?

AGENTKA: Hello (jméno tlumočnicka), my name is (jméno agentky), I am from Ariba. I have a customer with me on the line. Could you just introduce yourself and ask him how I can assist him?

TLUMOČNÍK: Of course, Madam.

AGENTKA: Thank you, please go ahead.

(agentka přidává klienta do konferenčního hovoru)

TLUMOČNÍK: Hola, saludos señor. Soy un intérprete, con gusto. Ayudaré en esta llamada. ¿Con qué le puedo ayudar a usted, señor?

KLIENT: Hola, muy buenos días. Mira, soy (jméno klienta) de la empresa (název společnosti) y bueno, estábamos participando en un evento de (nesrozumitelné slovo) para un tender. Exactamente el...

TLUMOČNÍK: Lo siento señor, es que el intérprete no le entendió, ¿puede comenzar de nuevo?

KLIENT: Sí. Estamos...

TLUMOČNÍK: ¿Usted tiene su teléfono en alta voz o en una bocina?

KLIENT: No. No lo tengo...

TLUMOČNÍK: Un segundo por favor porque se escucha mucha interferencia.

KLIENT: ¿Me escucha mejor?

TLUMOČNÍK: Sí, un momento.

Madam?

AGENTKA: Yes?

KLIENT: Sí?

TLUMOČNÍK: This is the interpreter speaking. The issue is that there is a whole lot of echo in this call and for the interpreter it is very difficult to interpret and to understand anything that is said. I'm hearing an echo, I'm hearing myself right now.

AGENTKA: Exactly, I can hear the same also. Ehh...

TLUMOČNÍK: Yeah Madam, I will not be able to proceed.

AGENTKA: Ehh does he have the phone on speaker?

TLUMOČNÍK: Señor, ¿usted no tiene el teléfono en alta voz?

KLIENT: No.

TLUMOČNÍK: No, Madam.

AGENTKA: Because it's... it's no... it's difficult for us to understand him then. Can... is there a number that we can call him on?

TLUMOČNÍK: Señor, lo que ocurre es que es difícil poder comprenderlo. ¿Hay algún número donde nosotros podemos llamar a usted?

KLIENT: Les voy a llamar.

TLUMOČNÍK: I will call you back.

AGENTKA: OK, alright. OK, thank you.

TLUMOČNÍK: Está muy bien, señor.

KLIENT: OK, bye bye.

AGENTKA: OK then, bye bye.

TLUMOČNÍK: Bye.

(klient zavěšuje)

TLUMOČNÍK: Madam, this is the interpreter speaking. (linka na okamžik vypadává)

AGENTKA: Ehh... that would be it then for now (jméno tlumočnicka). Thank you very much.

TLUMOČNÍK: Yeah, this is the interpreter speaking. I noticed went away, there's none right now.

AGENTKA: So... so it was on the supplier's end, yes.

TLUMOČNÍK: OK. Thank you, you have a good day.

AGENTKA: OK then, you too. Bye bye.

TLUMOČNÍK: Goodbye.

HOVOR: ES_28

AGENT: Agent_10

DĚLKA: 16:04

TLUMOČNÍK: ES_Tlu_1

PROBLÉM: Klient odpovídá ve výběrovém řízení. Jednou z podmínek je odevzdat vyplněné prohlášení o mlčenlivosti. Klientovi bylo však posláno ve formátu PDF, a nemůže ho proto editovat.

AGENT: Hello, this is Ariba, do you speak English?

KLIENT: Sorry, I need to say... to speak Spanish.

AGENT: Spanish, Spanish. OK, just a second, yeah?

KLIENT: No Danish, no! Spanish.

AGENT: Spanish, Spanish, yeah. Just a second. Momento.

KLIENT: Thank you.

KLIENT: OK.

(agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome... (agent mačká číslo)
For Spanish... (agent mačká 1)
Please enter... (agent mačká kód)
Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudbu)
Please continue to hold.

TLUMOČNÍK: Thank you for calling, my name is (jméno a ID tlumočnicka) for Spanish. Is the customer on the line or would you like me to place a dial-out for you?

AGENT: Hello (jméno tlumočnicka), no. The client is with me on the line. Ehh I... I will... add him in the conference call. Just please tell him that you are the interpreter and then please ask him how I can help him because he's having some kind of problems, yeah?

TLUMOČNÍK: I'll be happy to assist you, yes.

AGENT: Thank you.
(agent přidává klienta do konferenčního hovoru)

KLIENT: Sí.

TLUMOČNÍK: ¿Hola... hola, que tal? Voy a ser el intérprete durante esta llamada. ¿Ehh... cuál es... como podemos ayudarlo?

KLIENT: Mire, ehh... estoy ehh... Intentando ofertar en una oferta para (název nakupující společnosti) con su sistema.

TLUMOČNÍK: ¿Aportar una oferta con quién?

KLIENT: Con (název nakupující společnosti, pomalu a zřetelně).

AGENT: Ehm.

TLUMOČNÍK: OK, (název nakupující společnosti). ¿Y qué paso?

KLIENT: Entonces... entonces ehh... tengo que subir un acuerdo de confidencialidad y no puedo subirlo porque no me deja escribir en él, porque está en PDF, en formato PDF.

TLUMOČNÍK: Tiene... OK, tiene que subir una vez más, este... ¿confidencialidad?

KLIENT: Sí, un acuerdo de confidencialidad.

TLUMOČNÍK: Entonces, una vez más ehh... ¿no puede subir la for... el formulario de confidencialidad, ese es el problema?

KLIENT: No, porque.... Porque está es en PDF.

TLUMOČNÍK: OK, gracias. Un momento, por favor.

TLUMOČNÍK: OK, I'm...

KLIENT: Y yo...

TLUMOČNÍK: Un momento, por favor.
I'm trying to to accept an offer with (název nakupující společnosti). But I'm stumped, I need to upload ehh... a confidentiality form...

AGENT: OK.

TLUMOČNÍK: ...but it's a PDF file.

AGENT: Yeah, OK? So you cannot upload the confidentiality form?

TLUMOČNÍK: Entonces, ¿no puede subir el for... el formulario confidencialidad? ¿Es el problema?

KLIENT: No, porque...

TLUMOČNÍK: ¿Esto es su problema?

KLIENT: ...está en PDF.

TLUMOČNÍK: Because it's a PDF file. That's the problem, yes. That's what's happening.

AGENT: OK, ehh... well I will have a look. Can I have the document number of... of the tender, please? The D-O-C number?

TLUMOČNÍK: Si es tan amable, me podría dar el número de documento, ¿por favor?

KLIENT: ¿El número de documento? Sí, es el...

TLUMOČNÍK: Sí, un momento.

KLIENT: ...34...

AGENT: Ehm.

KLIENT: 6831889. 346831889.

TLUMOČNÍK: It's 346831889.

AGENT: OK. Just a second please, I need to find that.

TLUMOČNÍK: Un momento que se lo localiza.

KLIENT: Y luego si le puedes esperar preguntar por favor, a ver cómo se sube la oferta. Una vez que yo tengo hecha la oferta, como la subo en el sistema en este.... este documento.
(ticho)

AGENT: OK. What... what... what did the gentleman say now?

TLUMOČNÍK: Ehh yeah, I was just going for you. How do I once I... I have the form, how do I upload it? Here in the system?

AGENT: OK. OK. Ehh what is the name of his company?

TLUMOČNÍK: ¿Cuál es el nombre de su compañía?

KLIENT: (název klientovy společnosti)
AGENT: Ehm, OK.
TLUMOČNÍK: (název společnosti)
AGENT: Yeah, I can see it. That's fine.
(pauza)
OK, are you now connected to the tender? Can you see it on your screen?
TLUMOČNÍK: Ehh... está conectado a la ehh... tender, let me see...
KLIENT: Sí.
TLUMOČNÍK: ¿...la subasta?
TLUMOČNÍK: Yes.
AGENT: Yes?
KLIENT: Sí, sí, sí. Estoy en el punto 5: Confidentiality.
AGENT: Ehm.
TLUMOČNÍK: I'm on step 5 which is confidentiality.
AGENT: OK, and when you look to the right, can you see a link there that says "Attach a file"?
TLUMOČNÍK: Si ve a la parte derecha, hay una... un enlace que dice Attach file. En la parte derecha. Hay un enlace. ¿Si lo ve?
KLIENT: No ehh... no.
TLUMOČNÍK: I don't see it.
AGENT: You don't see that, OK. All right. Well when you look... when you look at the left hand side, there is a "Checklist" with 3 parts. Can you see that one?
TLUMOČNÍK: On the left side with 3 what?
AGENT: There is a "Checklist" and the "Checklist" has got 3 parts.
TLUMOČNÍK: Ah OK. Si, ve en la parte izquierda, hay una lista de... para chequear... con 3 partes.
KLIENT: Sí.
TLUMOČNÍK: ¿Si la ve?
KLIENT: Sí.
AGENT: OK.
TLUMOČNÍK: Yes, I can see that.
AGENT: Which part are... is in white color at the moment?
TLUMOČNÍK: ¿Que parte es la que está de color... blanco en el momento... en este momento?
KLIENT: Ehh... the first parte.
TLUMOČNÍK: The...
KLIENT: Dile..."Revisar detalles de evento".
AGENT: Aha, OK. The first part.
TLUMOČNÍK: The first one.
AGENT: Ehm. Click the second part please. Click on that.
TLUMOČNÍK: Hágale clic en la... Hágale clic en la segunda parte, por favor.
KLIENT: En la segunda parte.
AGENT: Ehm. And when you do that, look to the right...
KLIENT: Sí.
TLUMOČNÍK: Después... después de haber hecho eso valla a la derecha, ve a la derecha.
AGENT: ...and go down to...
KLIENT: Actually...
AGENT: ...5.2. And now you will be... you will see the link.
TLUMOČNÍK: Desplácese hacia abajo, hacia al 5.2 y ahí va a ver el enlace.
KLIENT: Sí. Pero el tema es que el documento que envía (název nakupující společnosti), está en PDF. Y yo no lo puedo rellenar. Yo tengo que rellenar, entonces no está en forma editable. El documento de (název nakupující společnosti)...

TLUMOČNÍK: OK. The document... the document (název nakupující společnosti) is providing...
AGENT: Yeah?
TLUMOČNÍK: I cannot fill it out because of the format... that's in.
AGENT: Ahh, OK! Yeah, because it's PDF. Ehh... yes, I can see that.
(pauza)
KLIENT: Yo lo puedo rellenar a mano y escanear lo pero... no sé si es la forma correcta.
TLUMOČNÍK: Puede rellenar... OK. I could always ehh...
AGENT: Yeah.
TLUMOČNÍK: ...handwrite there. Fill it out...
AGENT: Ehm.
TLUMOČNÍK: ...handwritten but I don't know if that would... would be the right way doing it.
AGENT: OK, ehh... It would be better than nothing. So yes, if you can, print it out, scan it and then ehh... and then... attach it there. But to make sure it would... it would also be quite useful ehh... to ask (název nakupující společnosti) because the content was created by them, not by Ariba.

TLUMOČNÍK: OK, señor. Usted... es mejor... es mejor que nada. Usted puede imprimirlo, llenarlo, después escanearlo y así...y mandar... *ehh*... escanearlo y hacer ese proceso de attachment... pero...es

KLIENT: Sí.

TLUMOČNÍK: Pero es cuestión de preguntarles a (*název nakupující společnosti*) si ese es el proces... si ese procedimiento es correcto. Eso no tiene nada que ver con Ariba.

AGENT: So, so if you go back actually if you... there, there is a button on the right hand side that says "Cancel". So if you click the "Cancel" button...

TLUMOČNÍK: Hay un botón en la parte derecha que dice "Cancel". Si lo ve?

KLIENT: Dice... hay un botón.

TLUMOČNÍK: Hay un botón... un botón en la... a mano derecha que dice "Cancel".

AGENT: Or clo... close or something like that in Spanish.

TLUMOČNÍK: *Ehh* en español sería cerrar.

KLIENT: ¿Pero en dónde? ¿En...En que página?

TLUMOČNÍK: What page?

KLIENT: ¿En "Revisar requisitos y prerrequisitos"?

AGENT: Yes, yes, yes. Revis... revisar prerrequisitos, when you look to the right to the bottom of the screen... in the *ehh*...

KLIENT: ..."Cancelar", OK.

AGENT: Yes, yes,yes. Click that.

KLIENT: Yes.

AGENT: And when you look to the left now at the "Checklist" again...

TLUMOČNÍK: Si ve en la parte derecha otra vez en la lista de part... de chequeo.

AGENT: If you look just above, there is "Event Messages".

TLUMOČNÍK: En el parte ariba, debería ver Mensajes de evento...por encima

AGENT: Yeah, can you see? Messages? "Event Messages"?

TLUMOČNÍK: Si lo ve, señor? Un mensa... mensajes.

KLIENT: No, pero no veo, ¿dónde, dónde? Dond...Yo estoy ahora en la página, en la página principal.

TLUMOČNÍK: I'm on the main page.

AGENT: Yes. So look to the left, there is "Checklist" with 3 parts, right? With prerequisites and event details and so on. Can you see that?

TLUMOČNÍK: Si ve en la parte izquierda, prerrequisitos, *ehh*... detalles de evento...

KLIENT: Sí, "Mensajes del evento". Sí.

TLUMOČNÍK: Yes, OK.

AGENT: OK. If you click that, you can send a message to (*název nakupující společnosti*). So if you want, wri... you can just write a short message asking (*název nakupující společnosti*): OK, is it fine if I just scan if and upload it *ehh*... you know if I route... write manually in that PDF document and scan it and then upload it or do you have another format that you could provide me with so that I can do it on the computer and then upload it. So you just send... send them a message and they... they will respond you.

TLUMOČNÍK: Which, which button does he have to click in order to compose that message?

AGENT: "Event Messages".

TLUMOČNÍK: OK, thank you.

En la... en el botón... en la pestaña que dice Mensajes de evento, si usted hace clic ahí, usted puede componer un mensaje para (*název nakupující společnosti*).

KLIENT: Sí.

TLUMOČNÍK: ...a (*název nakupující společnosti*) y hacerles esa pregunta de que si estaría bien de que usted imprima ese... ese formulario y llenarlo a mano, escanearlo, adjuntarlo y subirlo. Pregúnteles si está bien eso y también pregúnteles si existe la posibilidad de que le puedan mandar a ese formulario a usted con otro formato.

KLIENT: Vale, vale. Eso está correcto. Y ahora otra cosa: *ehh* en el momento de subir la oferta, ¿cómo es el procedimiento?

TLUMOČNÍK: At the moment of uploading the offer, what should I do?

AGENT: OK, *ehh*...

KLIENT: ¿Dónde tengo que subir?

AGENT: Yes, when... when you upload this confidentiality agreement, and when... when you send it to (*název nakupující společnosti*), then *ehh*... it will give you access to the rest of the tender. Now you don't have access to the rest. But once you upload it and send it to (*název nakupující společnosti*), *ehh* the system will automatically move you forward to the next part of the "Checklist" and you will be able to see the rest. So in order to see all the documentation necessary in order to make your quote.

TLUMOČNÍK: *Ehh*, OK. Una vez que usted haya subido este formulario de con... conf... de acuerdo de confidencialidad, el sistema automáticamente lo va a llevar al próximo paso y ahí usted va poder ver su *ehh* cómo se... la lista de control o lista de prueba para los próximos... para el próximo paso.

KLIENT: Bueno, vale, pues voy anular esto entonces. OK.

AGENT: Yeah? OK. Fine. So...

KLIENT: OK.

AGENT: Is it clear or do you have any questions regarding that?

TLUMOČNÍK: ¿Sí, tiene una alguna otra pregunta?

KLIENT: No, el problema es que quiero... que quiero subir la oferta en el sistema y no sé cómo. Es el mayor problema. Que no, no, no, no sé... no sé cómo.

TLUMOČNÍK: The biggest... *ehh* problem is that I don't know how to upload that... *ehh*... confidentiality agreement.

AGENT: OK.

TLUMOČNÍK: The biggest issue.

KLIENT: No, no. La oferta, la oferta...

TLUMOČNÍK: I'm sorry, the...

KLIENT: ...no confidentialidad.

TLUMOČNÍK: Offer. I apologize, yeah.

AGENT: OK, for the moment you cannot upload it yet. You have to submit this confidentiality agreement, the PDF file from *(název nakupující společnosti)* *ehh* and then you will be able to upload your offer and to make your quote.

TLUMOČNÍK: Señor, OK. Lo primero es... de que se tiene que...para... para poder este...usted subir su oferta, usted tiene que llenar esta confi... confiden... este acuerdo de confidencialidad...

KLIENT: Vale, vale.

TLUMOČNÍK: Y subir lo. Es primero. Y después de eso usted puede subir su oferta y subir su cuota.

KLIENT: Vale.

AGENT: Yeah?

KLIENT: OK.

TLUMOČNÍK: OK.

KLIENT: Thank you.

AGENT: You're welcome.

KLIENT: Ciao.

AGENT: Ciao, ciao.

KLIENT: Bye.

AGENT: Bye.

TLUMOČNÍK: Hasta luego, caballero. Suerte.

(klíent zavěšuje)

TLUMOČNÍK: Thank you, Sir, for using our services.

AGENT: Thank you, bye bye.

TLUMOČNÍK: It's been my pleasure. You're welcome. Bye.

HOVOR: ES_29

AGENT: AGENT_10

DĚLKA: 12:49

TLUMOČNICE: ES_Tlu_24

PROBLÉM: *Klíent se chce účastnit výběrového řízení.*

AGENT: Hello, this is Ariba. Do you speak English?

KLIENT: Hello?

AGENT: Hello?

KLIENT: I prefer speaking Spanish, if it's possible.

AGENT: OK, just a second, I will check, yeah? Hold the line, please.

KLIENT: OK, thank you very much.

(agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)

AUTOMAT: Welcome to LanguageLine... *(agent mačká číslo)*
For Spanish... *(agent mačká 1)*
Please enter your... *(agent mačká kód)*
Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudbu)

TLUMOČNICE: Hello, this is *(jméno tlumočnice a ID)*, Spanish interpreter. Is your client on the line or do you need me to dial them for you?

AGENT: Hello, *(jméno tlumočnice)*, no, the customer is with me on the line. I will add him in the conference call. Yeah, he's having some kind of a trouble because we are a Help Desk so we need to help him. So if you please ask him what I can help him with, I'd appreciate that.

TLUMOČNICE: OK, great, I'm ready for the call.

AGENT: OK, perfect.

(agent přidává klienta do konferenčního hovoru)

He's on the line now.

TLUMOČNICE: Bueno, gracias por esperar. Voy a ser la intérprete para esta llamada. ¿Cómo le puede ayudar?

KLIENT: Hola, buenas tardes. Bueno, le llame porque... *ehh*... Tengo una oferta que intenté de probar ayer al cliente en el sistema y no hubo manera. Lo intenté a las 5, lo intenté a las 11, y no pude. Se la mandé por correo al cliente y me ha hecho hablar con vosotros para ver si puedo... Que me reestablece el sistema.

TLUMOČNICE: Gracias. I have an offer that I try to give it to your client. Yesterday I put that in the system but it didn't allow me to. I had a limit of 5 and then I tried again at 11 and it wouldn't let me it. The client gave me their email so I can send it to them but it wouldn't let me. That's why I was calling you to see if you can help.

AGENT: OK, fine. So are you responding to an offer?

TLUMOČNICE: Está bien, ¿pues ustedes están recibiendo una oferta?

KLIENT: Sí, sí. El cliente... El cliente es *(název nakupující společnosti)*.

TLUMOČNICE: Yes, the client is *(název nakupující společnosti)*.

AGENT: OK. Do you know the document number, DOV number?

KLIENT: Ehh... El 351953616

TLUMOČNICE: Señor, ¿me lo puede repetir una vez más?

KLIENT: 351953616

TLUMOČNICE: Gracias señor. The number is 351953616.

AGENT: Yeah, 616, thank you.

TLUMOČNICE: Gracias.

KLIENT: OK.

AGENT: What is the name of your company?

TLUMOČNICE: Cuá...

KLIENT: *(název klientovy společnosti)*

AGENT: Could you repeat, please?

TLUMOČNICE: Pue...

KLIENT: *(opakuje název společnosti)*

AGENT: OK. And your name?

TLUMOČNICE: ¿Cuál es su nombre?

KLIENT: *(jméno klienta)*

TLUMOČNICE: *(opakuje jméno)*

AGENT: OK, I can see that.

TLUMOČNICE: Ya veo su nombre.

KLIENT: Ehm. *(souhlasně)*

AGENT: OK, so you're saying that you wanted to send your response by email but you were not allowed to? Did you receive any error message or what exactly was the problem?

TLUMOČNICE: ¿Entonces usted quiere enviar la... La respuesta a través de correo electrónico? ¿No le permite? ¿Exactamente cuál es el problema? ¿Cuál es el error que aparece?

KLIENT: El error que ocurre es que yo no puedo acceder al sistema porque parece ser que se me bloqueó la clave. Y solicitaba que me la devolvieran para recuperarla y no recibía el... El correo por parte de Ariba por la nueva clave o manera de poder entrar.

TLUMOČNICE: Gracias. This problem is the system blocks me out. I was asking for the password, I sent an email to ask for the password to Ariba but I haven't received that password.

AGENT: Ehm.

TLUMOČNICE: So I can unlock the system so I can send it out.

AGENT: OK, yes you're... you're right. Your account was blocked, so I just unblocked it and I sent you an email to your mailbox so can reset the password. So could you please open... open your mailbox?

TLUMOČNICE: Así es, y... Su cuenta estaba bloqueada. Entonces le acabo de enviar un correo a su dirección de correo electrónico. Lo puede chequear para ver si ya lo recibió?

(pauza)

KLIENT: OK, I received an email.

AGENT: Ehm.

KLIENT: Here it is.

TLUMOČNICE: I did receive it, yes.

AGENT: OK. There is a link, click the link please.

KLIENT: OK.

AGENT: And there is a secret question, a new secret question. So give the answer.

TLUMOČNICE: Conteste la pregunta de seguridad.

(pauza)

KLIENT: OK. And I have to... provide a new... password.

AGENT: Yes, please.

KLIENT: OK.

(pauza)

KLIENT: OK. ¿Está ahí?

TLUMOČNICE: OK, it's done then.

AGENT: OK. Can you log in now?

TLUMOČNICE: ¿Puede salirse y volver a ingresar?

KLIENT: Sí...

TLUMOČNICE: Yes, I'll do that.

AGENT: OK.
(*pauza*)

KLIENT: OK. Eh... Vale, ya puedo entrar. Lo que pasa es que ayer se acabó la inscripción. Y cerraron la oferta... (*název nakupující společnosti*), quien es el cliente, me ha hecho que hable con vosotros... Me está diciendo que pregunte que si puedo aunque ya haya pasado el tiempo in... Ingresar la oferta. Incluir la oferta.

TLUMOČNICE: This is... well, I'm able to log in now. The problem is that yesterday when I tried to log into the system so I can enter in the offer for (*název nakupující společnosti*) who's the client, it wouldn't let me. And the time limit has gone by, it was yesterday the time limit. So he wanted... he asked me to call and see if I can go ahead and put in the offer.

AGENT: Well yes, you're... you're right. The time is over now but you can still send your response *ehh...* by message. So if you look at the left hand side, there is a "Checklist" and just above where it says "Checklist", there is a link that says "Event Messages". So you can click that and you can send a message to... to the client, to (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNICE: Yes, yes. Ese límite ya pasó, pero si usted ve, aún puede enviar este mensaje... Aún puede enviar un mensaje. Si usted ve al lado izquierdo, hay una lista de verificación. Ahí puede seleccionar... Puede seleccionar una de esas, y enviar su mensaje a Ariba para que le coloquen su oferta.

KLIENT: Entonces como sería... ¿"Enviar respuesta"?

TLUMOČNICE: So how do I do it? Do I send a response?

AGENT: OK. When you look at the left hand side, can you see the "Checklist"?

TLUMOČNICE: En el lado izquierdo, ¿puede ver la lista?

KLIENT: Sí. Sí, sí.

TLUMOČNICE: Yes.

AGENT: If you look above the "Checklist", what can you see there?

TLUMOČNICE: Si ve un poco arriba de la lista, ¿qué aparece ahí?

KLIENT: Pone... *ehh...* "Revisar detalles del evento", "Revisar prerrequisitos", "Enviar respuesta"...

AGENT: *Ehm.*

TLUMOČNICE: It says... look over the details of the event, verify your requirements or send the response.

AGENT: OK, yes. This is when you look down, but look up please.

TLUMOČNICE: Sí, vea por favor más arriba.

KLIENT: Ah, pone... "Oportunidades", "Propuestas", "Contratos", "Pedidos y facturas".

TLUMOČNICE: It says *ehh...* opportunities, *ehh...* qualifications...

AGENT: OK. That is, that is... too much. It is in between.

TLUMOČNICE: OK. Si, ahora es demasiado. Esta entre medio de esos.

KLIENT: "Mensajes de evento", "Histórico de respuesta"...

AGENT: Yes. So it's "Mensajes del evento".

KLIENT: OK.

TLUMOČNICE: "Mensajes del evento".

AGENT: Yeah?

KLIENT: Vale.

AGENT: So when you click that, you can send a message to (*název nakupující společnosti*). It... it works as... as if you were writing an email. So you can send them a message, *ehh...* attach some files if you have any and send it to them.

TLUMOČNICE: Bueno. Ahí puede enviarle el correo electrónico a (*název nakupující společnosti*). Es como si está enviando un correo electrónico normal y corriente. Ahí puede poner también los archivos adjuntos y le envía el correo a ellos.

KLIENT: Ah, OK, OK. Vale, vale. Entonces de esta manera puedo adjuntar el archivo y... Estaremos dentro del periodo de la oferta.

TLUMOČNICE: Very good. So this here I can send the... *ehh...* attach the documents and even it was... it's gonna be with the period of the offer?

AGENT: Yes, yes. That's right. (*název nakupující společnosti*) will receive that.

TLUMOČNICE: Sí, (*název nakupující společnosti*) lo recibirá.

KLIENT: Vale, vale, vale. Muchísimas gracias. Thank you very much for your help.

AGENT: Yeah, you're welcome. If you have any troubles, you can always call us back.

TLUMOČNICE: De nada. Si tiene algún problema siempre nos puede ayudar.

KLIENT: Vale. Muchas gracias.

AGENT: You're welcome, have a nice day. Bye bye.

KLIENT: Thank you.

TLUMOČNICE: You have a nice day, bye.

KLIENT: Gracias.

AGENT: And Sir, anything else I may assist with today?

(*klíent zavěšuje*)

AGENT: No, it's all. But thank you very much for your interpreting, it was really... really good job. (*směje se*)

TLUMOČNICE: Oh, thank you for using our services. Have a great day.

AGENT: You too, bye bye.

TLUMOČNICE: Thank you, bye.

HOVOR: ES_30 AGENT: Agent_10
DÉLKA: 13:22 TLUMOČNÍK: ES_Tlu_25
PROBLÉM: *Klient se účastnil online aukce. Na obrazovce se mu však nezobrazovaly nejlepší příhozy.*

AGENT: Hello, Ariba Customer Support, (*jméno agenta*) speaking. How can I help you?
KLIENT: *Ehh* buenos días. *Ehh*... Spanish?
AGENT: Ah, español. Un momento, por favor. Un momento. Gracias.
KLIENT: Gracias.
(agent dává klienta na režim HOLD a vytáčí tlumočnickou linku)
AUTOMAT: Welcome to LanguageLine... (*agent mačká číslo*)
For Spanish... (*agent mačká 1*)
Please enter your... (*agent mačká kód*)
Please hold for the next available interpreter.
(hraje hudbu)

TLUMOČNÍK: Thank you for calling, my name is (*jméno a ID tlumočnicka*) for Spanish. Is the customer on the line or would you like me to place a call for you?

AGENT: Hello (*jméno tlumočnicka*), I have the client with me. *Ehh* I will... he's on HOLD, I will add him into our conference call. He is speaking Spanish only and he is having some kind of a problem because we are a help desk... a technical company... an IT company.

TLUMOČNÍK: OK.

AGENT: So he will probably explain what his problem is and yeah... if you can just tell me how I can help him and we will somehow help him out together, yeah?

TLUMOČNÍK: OK, absolutely Sir.

AGENT: Alright, so...

(agent přidává klienta do konferenčního hovoru)

KLIENT: Hola. Buenos días... Hola. Buenos días.

TLUMOČNÍK: Yo soy un intérprete en español para esta ocasión y para el señor que se encuentra en la línea. ¿En qué le podemos ayudar?

KLIENT: Hola, buenos días. Mira, *ehh*... Tuvimos un problema en una oferta online. Hace... Media hora, si bueno, ha ido pasando el tiempo, porque estamos, hemos estado llamando a (*název nakupující společnosti*) a vosotros, *ehh*... mi duda, porque yo cuando *ehh*... estuve en la plataforma online. Me salió la pantalla con el cuadro... el gráfico de cuadrante y tal, yo no vi ninguna puja, puede ser que yo ese cuadrante no se... no se... *ehh*... como explicarlo... no se regula cada 30 segundos. No se ve nueva la pantalla cada 30 segundos.

TLUMOČNÍK: OK. *Ehh*... *ehh* he said that the thing is that I was having issues with an online offer (*název výběrového řízení*)...

AGENT: OK, yeah.

TLUMOČNÍK: and I was on the online platform...

AGENT: Yeah?

TLUMOČNÍK: ...and there's basically some online graphics and also a box but I didn't see any bids at the moment, any bid...

AGENT: OK.

TLUMOČNÍK: ...and also I noticed that the screen is not refreshing every 30 seconds as it should be.

AGENT: OK, and which... which company is the gentleman calling from?

TLUMOČNÍK: ¿Y de cuál compañía nos llama usted, señor?

KLIENT: *Ehh*... la subasta fue a través de (*název nakupující společnosti*) y nosotros somos (*název klientovy společnosti*).

TLUMOČNÍK: *Ehh* the auction was through (*název nakupující společnosti*)...

AGENT: *Ehm*.

TLUMOČNÍK: ...and we are (*název klientovy společnosti*).

AGENT: *Ehh* OK. Are you a supplier company to (*název nakupující společnosti*)?

TLUMOČNÍK: *Ehh* I'm sorry?

AGENT: *Ehh* yeah. Just ask if the company he is working for is a supplier to (*název nakupující společnosti*).

TLUMOČNÍK: Sí, la cuenta par... que... disculpe. ¿La compañía para que usted trabaja es proveedora de (*název nakupující společnosti*)?

KLIENT: Sí, correcto.

TLUMOČNÍK: Yes, correct.

AGENT: *Ehh* OK. Can I have the D-O-C number of the auction? The document number.

TLUMOČNÍK: ¿Me podría dar por favor el número de documento o DOC de la subasta?

KLIENT: Del evento que se ha ofertó.

TLUMOČNÍK: You mean for the event DOC or...

AGENT: Yes, for the event.

TLUMOČNÍK: Sí por favor.

KLIENT: *Ehh* momento.

TLUMOČNÍK: One moment.
(pauza, klient hledá)

KLIENT: 362729386.
 TLUMOČNÍK: That would be 362729386.
 AGENT: OK, all right. I can see it. I can see it here. *Ehh...* What is the name of his company? Could you please ask him again because I didn't get that.
 TLUMOČNÍK: ¿Y usted me podría, ya le puedo ver aquí, me podría repetir por favor el nombre de la empresa para la cual usted trabaja?, es que no le agarre la vez pasada.
 KLIENT: *Ehh (název klientovy společnosti).*
 AGENT: *Ehh* yeah, yeah.
 TLUMOČNÍK: Do you...
 AGENT: That's fine, I can see it here in front of me on the screen.
 TLUMOČNÍK: Sé, aquí lo veo al frente mio en la pantalla.
 AGENT: OK, I will connect to the gentleman's account and I will check it from... from his side, yeah? I will check what the problem is.
 TLUMOČNÍK: Voy a verificar cuál es el problema. Voy a conectarme con su cuenta.
 KLIENT: Sí, el problema fue... porque... nosotros, yo veía en la pantalla con el cuadrante y la gráfica y... no veía ninguna puja en líder, entonces que estaba en blanco y yo espere hasta la último momento para hacer la puja y... luego no me dio tiempo, *ehh...* no... se... no me dio tiempo y no pude pujar, paso el tiempo. Porque yo no veía ninguna puja en líder... puede ser que yo no vea ninguna puja líder mientras, por si... si la página se actualiza cada 30 segundos.
 TLUMOČNÍK: *Ehm.* Well what's happening is that I was looking at the screen...
 AGENT: *Ehm.*
 TLUMOČNÍK: ...and the box and the graphics were there, but I was not able to see any leading bid or offer. I only saw the screen blank... the box and the graphics. So I wait... waited until the last moment to place an offer...
 AGENT: OK.
 TLUMOČNÍK: ...the bid and then I had no time because I was not able to see any updated information.
 AGENT: OK.
 TLUMOČNÍK: *Ehh* you know, like I was unable to see a leading bid or... offer.
 AGENT: *Ehh* OK, just a second please. I will check that.
 TLUMOČNÍK: Esta bien un momento por favor. Voy a verificar.
 (pauza)
 AGENT: OK. Well the fact... if you *ehh* see the leading bid *ehh* by the general... by the buyer company and this is (*název nakupující společnosti*) in this case. And they specified in their bidding rules that you will see the leading bid only after you submit *ehh* your first response, your first bid. And since you didn't *ehh* submit any bid, you could then not see the leading bid.
 TLUMOČNÍK: Bueno, en ese caso, la razón por la cual usted no podía ver la puja líder o principal, o que lleva la cabeza, es porque la empresa compradora, en este caso (*název nakupující společnosti*) especifica la forma en que quiere que sus usuarios vean la información. En este caso la puja líder o que va en la cabeza, entonces en su cuenta, no se puede ver esa puja líder hasta después que usted ponga su primera oferta. Entonces, como usted no había puesto ninguna puja u oferta, entonces usted no era capaz de ver la puja líder. Porque se requiere poner una, para ya poder ver cuál es la líder.
 AGENT: So it's...
 KLIENT: Claro, pero...
 AGENT: Yeah, yeah, OK? Yeah, go ahead. Tell me.
 TLUMOČNÍK: Adelante, disculpe.
 KLIENT: Sí, *ehh...* claro. *Ehh...* pasa que, *ehh...* en este caso ha habido, yo he hecho varias pujas y ha habido varias maneras. Unas veces, si solicitan una puja previa, entra el evento, y vez ya el cuadrante con todo el historial, en este caso, me apareció la pantalla del cuadrante y no pude ver nada, claro. Me está diciendo que... claro, que tengo que meter la puja líder, pero yo en ese caso no era conocedor de eso.
 TLUMOČNÍK: Well yeah, the thing is that there has been several bids and different ways for I have placed early bids or previous bids and I haven't been able to look at any information on the screen.
 AGENT: Exactly, yeah. You would need to place... *ehh* I cannot see any bid. I don't see any bid recorded in the system that you would submit. And since there is no recorded submitted bid on your side, you could not then see the leading bid. Because (*název nakupující společnosti*) specified that they see the leading bid only after they submit their first bid.
 TLUMOČNÍK: Sí, eso es *ehi...* correcto, yo aquí estoy viendo que no hay ninguna oferta o puja registrada en el sistema bajo esta cuenta. Entonces, esa es la razón por la cual usted no podía ver la puja líder, *ehh...* lo que pasa es que ellos establecieron que los proveedores tenían que poner una puja para poder ver la puja líder. Entonces esa es la razón.
 KLIENT: Vale.
 AGENT: Yeah? But...
 KLIENT: OK.
 AGENT: But yeah... *ehh* just one last thing yeah: so the screen was probably refreshing but the gentleman couldn't see the leading bid because he didn't submit his first bid. However if, you know... yeah maybe that there was some confusion regarding these bidding rules. So he can still contact (*název nakupující společnosti*) the... email the people who are in charge of this auction and work for (*název nakupující společnosti*) and maybe he can *ehh...* you know, ask them if they want to reopen this auction so he can also submit his bid or he can, you know, offer the bid in a different way. So he can always like contact the buyer company and find a solution with them directly. If he explains.

TLUMOČNÍK: Perfecto, entonces nada más, *ehh...* que le quede claro que la pantalla si ha estado registrando lo único es que como no se había puesto la puja, entonces no se podía ver, lo que si usted podría hacer es contactar a (*název nakupující společnosti*) que es la persona, *ehh...* las personas que manejan esta subasta, trabajan para (*název nakupující společnosti*)... Entonces, tal vez usted les pueda decir a ellos acerca de la reapertura de esta subasta o tal vez que usted pueda hacer una oferta, una puja de una manera distinta. Pero yo si los contactaría.

KLIENT: *Ehh* vale, vale. Muchas gracias.

TLUMOČNÍK: Very well, thank you so much.

KLIENT: Yeah, you're... you're welcome. Anything else I can do for you?

TLUMOČNÍK: Con gusto, ¿hay algo más en que le pueda ayudar?

KLIENT: No, nada más. Todo correcto.

TLUMOČNÍK: That will be it for now, thank you.

AGENT: Have a nice day.

KLIENT: Buenos días.

AGENT: Buenos días.

TLUMOČNÍK: This is the interpreter speaking. Thank you for using our services, we appreciate your business. Have a nice weekend, Sir.

AGENT: Thank you for your interpreting, have a nice weekend, too. Bye bye.

TLUMOČNÍK: My pleasure, Sir. Thanks to you. Goodbye.